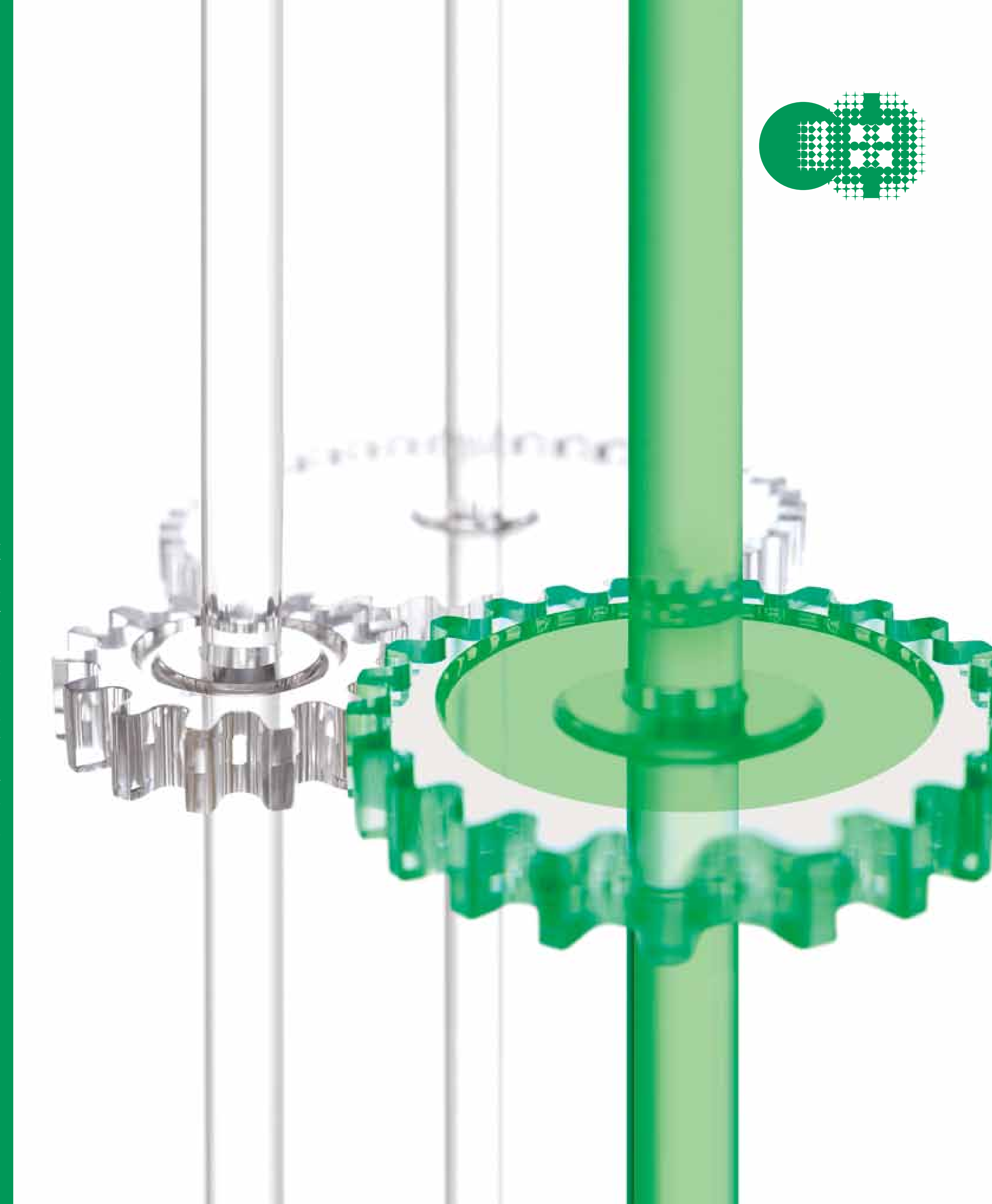


申诉专员公署

地址	香港干诺道中 168-200 号 信德中心招商局大厦 30 楼
邮箱	香港邮政总局信箱 3300 号
查询及投诉热线	(852) 2629 0555
传真	(852) 2882 8149
网址	http://www.ombudsman.hk
查询电邮	enquiry@ombudsman.hk
投诉电邮	complaints@ombudsman.hk

本年报采用环保纸张印制

申诉专员年报 二〇一三年六月 • 第二十五期



2013
申诉专员**年报**

理想

确保香港的公共行政公平和有效率，兼且问责开明，服务优良。

使命

透过独立、客观及公正的调查，处理及解决因公营机构行政失当而引起的不满和问题，以及提高公共行政的质素和水平，并促进行政公平。

职能

申诉专员应担当监察政府的角色，以确保：

- 官僚习性不会影响行政公平
- 公营机构向市民提供便捷的服务
- 防止滥用职权
- 把错误纠正
- 在公职人员受到不公平指责时指出事实真相
- 人权得以保障
- 公营机构不断提高服务质素和效率

信念

- 以公正客观的态度进行调查
- 勇于承担责任，为市民和在本署职权管辖范围内的机构提供便捷的服务
- 对市民和机构尊重有礼
- 维持专业水平，切实履行本署各项职能

衡量工作表现的准则

- 处理个案的速度
- 投诉人对本署处理其个案的满意程度
- 申诉结果
- 承诺实行及／或已实行的建议改善措施
- 是否再接到类似的投诉

目录

06
大事纪要

10
绪言

14
第一章
本署的角色、职责及权力

14 职权范围
15 不受调查的行动
15 限制
15 调查和提出建议的权力

16
第二章
本署的工作程序

16 处理投诉
- 投诉方式
- 投诉人的代表
- 同类主题投诉
- 评审工作
- 查讯
- 调解
- 全面调查
- 覆检个案

18 主动调查
- 主动调查审研
- 主动调查的方法

18 落实本署的建议
19 保密规定及公布调查报告
19 调查工作的主旨

20
第三章
工作表现及调查结果

20 处理查询及投诉
- 同类主题投诉
- 投诉方式
- 已处理的投诉

22 投诉的主要原因
22 最多人投诉的机构
23 调查及查讯的结果
23 主动调查
23 建议
24 服务承诺
25 综述

26
第四章
成效及困难

26 提高公共行政质素
26 以调解方式解决纠纷
27 高透明度的政府与公开资料
27 查明及处理行政体制上的问题
- 在解决长期问题上欠果断
- 未有妥善备存记录

28 以主动调查方式审研的课题
29 投诉人或部门的异议
- 重新评审个案
- 覆检个案
- 司法覆核及诉讼
- 不易处理的投诉人行为
- 对本署查讯工作不理解

30 综述

32
第五章
内部行政

32 人手编制
33 职员培训
34 改进资讯科技系统
34 对本署的投诉

目录

36
第六章
宣传推广及对外关系

36 公众教育及宣传
- 宣传推广活动
- 巡回展览
- 记者招待会及新闻公报
- 为政府部门及机构举办讲座
- 青少年教育
- 网上宣传

39 与专业人士、社区领袖等合作
- 顾问及太平绅士
- 立法会议员
- 申诉专员嘉许奖

41 与海外及内地机构的联系
41 前瞻

42
附件

44 附件 1 用语词汇
46 附件 2 《申诉专员条例》附表所列机构一览
47 附件 3 对投诉不予跟进或不展开调查的情况
48 附件 4 处理投诉流程图
49 附件 5 已完成的主动调查报告及主动调查审研工作(选录)索引
50 附件 6 已完成的主动调查报告摘要
61 附件 7 经全面调查后终结的个案索引
72 附件 8 经全面调查后终结的个案撮要选录
117 附件 9 经查讯后终结的个案撮要选录
120 附件 10 所涉机构在本署进行查讯或调查后采取的改善措施实例
125 附件 11 涉及《公开资料守则》的个案撮要选录
127 附件 12 履行服务承诺的统计数字
128 附件 13 投诉人约章
129 附件 14 组织图
130 附件 15 顾问名单
131 附件 16 申诉专员公署的访客

134
统计图表

136 表 1 个案数字
137 表 2 接到的查询／投诉数目
137 表 3 已处理的投诉个案的性质
138 表 4 接到的查询／投诉分布情况
142 表 5 已处理的投诉个案分布情况
142 表 6 已跟进并终结的投诉个案：最多人投诉的十个机构
143 表 7 经全面调查后终结的投诉个案结果
143 表 8 经全面调查后确定的行政失当类别
144 表 9 以查讯方式终结的投诉个案结果
147 表 10 处理投诉个案所需的时间

148
财务报表
截至二〇一三年三月三十一日止年度



大事纪要

1988

7月20日

立法局通过《行政事务申诉专员条例草案》



第二任行政事务申诉专员苏国荣先生，JP

1989

2月1日

制定《行政事务申诉专员条例》

第一任行政事务申诉专员贾施雅先生，JP履新

3月1日

行政事务申诉专员公署正式运作，政府借调公务员到本署任职

11月15日

行政事务申诉专员成为国际申诉专员协会的成员



第一任行政事务申诉专员
贾施雅先生，JP

1993

7月21日

完成有关的法例检讨，《行政事务申诉专员（修订）条例草案》提交立法局审议

1994

2月1日

第二任行政事务申诉专员苏国荣先生，JP履新

6月24日

修订《行政事务申诉专员条例》：

- 让市民可以直接向专员提出投诉，无须经由立法局议员转介
- 把一些主要的法定组织纳入职权范围
- 授权专员以不披露个案所涉人士身份的方式公布调查报告
- 授权专员展开主动调查

6月30日

委任顾问，向本署提供专业意见

7月1日

「行政事务申诉专员」和「行政事务申诉专员公署」的中文名称分别改为「申诉专员」和「申诉专员公署」

1995

3月1日

扩大职权范围，让申诉专员可以就涉嫌违反《公开资料守则》的投诉展开调查

10月23至25日及27日

主办第十五届澳大利西亚暨太平洋区申诉专员会议及国际申诉专员研讨会

1996

3月1日

邀请非官守太平绅士参加「太平绅士协助推广计划」

4月15至16日

申诉专员公署参与有关成立亚洲申诉专员协会的工作，并成为该会的创办会员

10月24日

申诉专员获选为国际申诉专员协会常务理事会成员

12月27日

「申诉专员」及「申诉专员公署」的英文名称分别改为「The Ombudsman」及「Office of The Ombudsman」

1997

4月1日

推出调解服务，作为另类排解纠纷的方法

7月25日

设立申诉专员嘉许奖，表扬以正面和积极的态度处理投诉的公营机构

1998

5月8日

申诉专员获选为亚洲申诉专员协会秘书长



第三任申诉专员戴婉莹女士，JP

1999

4月1日

第三任申诉专员戴婉莹女士，JP履新

7月22日

扩大申诉专员嘉许奖计划，增设奖项，以表扬在提高服务质素方面有出色表现的公职人员

2000

7 月 27 日

进一步扩大申诉专员嘉许奖计划，增设奖项，以表扬在处理投诉方面达到专业水平的公职人员

11 月 2 日

申诉专员获选为国际申诉专员协会常务理事会成员



二〇〇〇年申诉专员嘉许奖颁奖典礼

2001

3 月 28 日

推出电话投诉服务

12 月 19 日

《2001 年申诉专员（修订）条例》生效：

- 确立申诉专员为单一法团，可全权处理本身的财务及行政事宜
- 授权申诉专员订定属下人员的聘用条款及条件
- 采纳有别于政府的制度和运作程序

2004

4 月 1 日

戴婉莹女士，JP连任申诉专员，开始新的五年任期（2004至2009年）

9 月 10 日

申诉专员再度获选为国际申诉专员协会秘书长

12 月 13 日

借调到本署的最后一名公务员返回政府，本署人员自此全部由申诉专员根据《申诉专员条例》聘任

2002

9 月 6 日

迁到位于上环信德中心的永久办公地方

10 月 16 日

申诉专员获选为国际申诉专员协会秘书长



签署行政安排备忘录

2005

10 月 24 日

行政署长与申诉专员签署行政安排备忘录，订明规管本署各项行政安排，以及本署与政府的工作关系的一般准则和指引

11 月 28 日至 12 月 1 日

主办第九届亚洲申诉专员协会会议

2008

11 月 5 至 8 日

主办国际申诉专员协会常务理事会会议

2010

10 月 19 日

申诉专员获选为国际申诉专员协会司库



国际申诉专员协会常务理事会会议

2011

12 月 8 日

申诉专员再度获选为亚洲申诉专员协会秘书长

2012

5 月 5 至 10 日

主办国际申诉专员协会常务理事会中期会议

5 月 22 至 24 日

与澳门廉政公署合作，为国际申诉专员协会亚洲区及澳大利西亚暨太平洋区举办区域培训课程

2009

4 月 1 日

第四任申诉专员黎年先生，GBS，JP履新

6 月 11 日

申诉专员再度获选为国际申诉专员协会常务理事会成员



亚洲申诉专员协会会议



国际申诉专员协会常务理事会中期会议



第四任申诉专员黎年先生，GBS，JP

绪言



年复年地评论同类议题，确实并非本人的意愿，但作为申诉专员，有责任在此再次指出，本署在处理投诉时依然发现两个常见问题：政府部门仍抱着「各家自扫门前雪」的心态，以及未能及早察觉社会上出现的新问题。

在上年度的年报绪言中，本人曾指出新界地区违例发展及非法占用政府土地的情况加剧，而街头展销活动亦日益猖獗。本年度亦有不少类似例子，显示一些原先看似微不足道或地区性的问题，由于政府部门坐视不理或互相推搪，结果愈演愈烈，难以收拾。当中较凸显的是北区水货客活动所产生的问题，有人甚至把它形容为一场灾难性事件。不过，正所谓冰冻三尺，非一日之寒。本署其实早在二〇〇七年已开始接到市民就这问题提出的投诉，并已多番敦促各有关部门联合采取严谨的应对行动，以及谘询当区区议会和其他相关人士，研究全面的解决方法。

古语有云：「亡羊补牢，未为晚也。」虽然是老生常谈，却是千古不变的道理。假如问题初起时政府不及早处理，直至市民怨声载道，社会提出迫切要求之际才采取行动，恐怕为时已晚。防微杜渐远胜于事后谋求补救办法。本人促请政府当局汲取教训。

本署进行查讯及调查，难免会令所涉政府部门的工作量有所增加，但本署的行动实有其正面功能：可证明部门的决定和行为合情合理，或指出行政方面有不足之处，让他们引以为鉴，加以改善，避免重蹈覆辙或招致不断的投诉。事实上，大部分投诉个案经查明后均不成立。换言之，经过本署独立及不偏不倚的查讯或调查后，有关部门能够澄清他们在那些个案中并无行政失当。可是，仍然有些政府人员不理解本署介入的积极意义和上述的正面作用，不太愿意向我们提供一切所需资料；亦有部分政府人员作出诸多辩解，对我们处处设防。本人认为，当局有必要向政府人员更深入阐明本署的职责，我们在这方面乐意提供协助。

我们亦注意到，部分市民对本署的角色及职权存在误解。一方面，有人认为本署的宣传攻势对政府人员构成过大压力。另一方面，亦有市民大凡遇到不满便向本署投诉，期望我们饬令所涉机构立即满足他们的要求。投诉人如果确实处于重大困境，我们当然会尽快联络所涉机构，要求他们从速跟进。然而，《申诉专员条例》订明，被投诉机构已采取的任何行动，或该机构就有关调查所针对的任何决定而采取进一步行动的权力，均不受本署的调查影响。本署只能在适当地查讯或调查之后，向机构建议解决问题的办法或改善措施。故此，市民切勿误以为向本署投诉就必定可以捷足先登，或可获得有关机构的特别优待；有时候，直接向有关机构的首长投诉，问题或会更快得到解决。

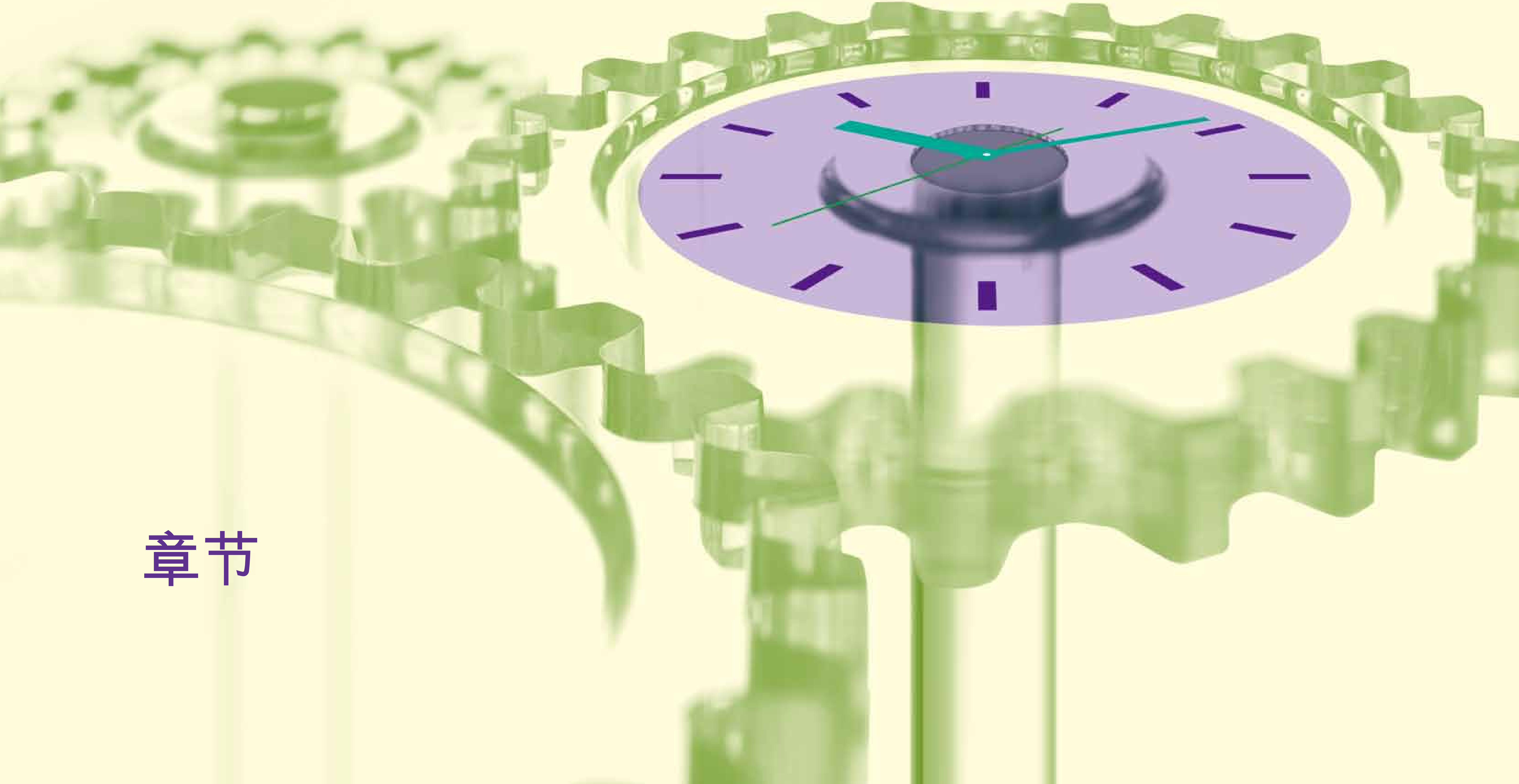
本署会继续宣传申诉专员的角色，同时推动正面的投诉文化。

从处理市民的投诉中，我们了解到不少投诉人都希望被投诉机构能就他们所遭受的不公平对待道歉。当然，道歉并非解决所有问题的万灵丹，但往往足以满足投诉人的基本要求。有时候，投诉人只是希望事涉机构能够真诚致歉。本人在此建议政府部门及公营机构持更开放的态度，在适当时向投诉人道歉，或至少对他们的不愉快遭遇表示同情、难过或歉意。这些举措很多时都能够大大改善政府部门／公营机构与受屈者之间的关系。

本署在一九九七年四月引入调解方式，以处理不涉及行政失当或情况只是轻微的个案。可惜，至今仍有些机构和部分市民对这种另类排解纠纷的方式有所顾虑。其实，调解对所涉各方不会有任何损害，而且往往能达致「双赢」的结果。本人希望在适当情况下能较多采用调解方式处理投诉。我们在来年会继续努力，加深政府部门、公营机构及投诉人对调解方式的认知。

黎年
申诉专员
二〇一三年三月三十一日

章节





本署的角色、职责及权力



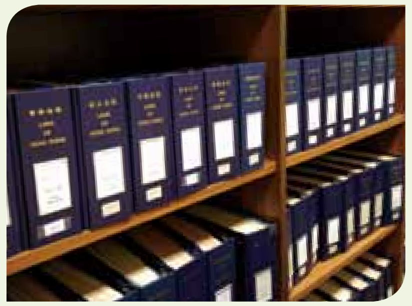
1.1　申诉专员公署根据香港法例第397章《申诉专员条例》(「条例」)成立，是独立的法定机构，专责监察香港的公共行政。本署负责调查政府部门及公营机构的行为在行政方面可有不足之处，并建议补救和改善措施，藉此促进公平合理、开明问责，并能迅速回应市民诉求的良好公共行政。

职权范围

1.2　申诉专员有权调查由受屈人士提出，有关条例附表1第I部(参见**附件2**)所列的政府部门及公营机构涉嫌行政失当的投诉。本署经常留意公共行政架构的发展，并且与政府当局保持紧密联系，研究把适合的新部门或机构纳入该附表内。

1.3　除了就市民的投诉进行调查外，申诉专员亦可以就主要是涉及行政体制上的流弊或重大公众利益的行政失当问题，决定展开主动调查。

1.4　条例第2条把「行政失当」界定为行政欠效率、拙劣或不妥善，当中包括：不合理的行为；滥用权力或职权；不合理、不公平、欺压、歧视或不当地偏颇的程序，以及延误；无礼及不为他人着想等行为。



1.5　除涉及违反《公开资料守则》[1] 的个案外，香港警务处、廉政公署及条例附表1第II部(参见**附件2**)所列的另外两个机构，并不在本署可调查之列。

[1] 政府当局在一九九五年订立《公开资料守则》，订明除非基于公众、私人或商业利益而有合理理由不公开资料，否则应尽量向市民提供政府管有的资料。《守则》适用于所有政府部门、香港金融管理局及廉政公署。

不受调查的行动

1.6　申诉专员的职权范围并非毫无限制。投诉个案假如涉及法律程序或提出检控的决定、合约及其他商业交易、人事管理事宜，以及批地条件的订立或修改等，则申诉专员无权调查。这些不受调查的行动，详列于**附件3**。



限制

1.7　条例亦有订明，在若干情况下，申诉专员不得展开调查，例如：投诉人对所投诉的事情已知悉超过两年；投诉人没有透露姓名；或者投诉并非由受屈人士或适当的代表提出。有关这些限制的详情，请参阅**附件3**。

1.8　然而，在有些情况下，申诉专员可酌情决定是否展开或中止一项调查。例如，投诉人若能够提供合理解释，说明为何未能在知悉有关事情后两年内提出投诉，则专员可能受理其个案。

调查和提出建议的权力

1.9　条例赋予申诉专员广泛的调查权力，包括进行查讯、获取资料及文件、传召证人，以及视察被投诉机构的处所。

1.10　尽管条例订明，被投诉机构已采取的任何行动，或其就正受调查的行政决定拟采取的跟进行动，均不受申诉专员的调查影响，但申诉专员有权发表调查报告，以及建议有关机构纠正缺失或作出改善。

1.11　假如任何机构没有充分落实有关建议，申诉专员可向香港特别行政区行政长官呈交报告。若发现所涉机构有严重失当或处事不公的情况，申诉专员可进一步向行政长官报告。根据条例规定，在申诉专员向行政长官呈交报告后，政府当局须于一个月内，或行政长官所订的更长期间内，把报告的文本提交立法会省览。





第二章 本署的工作程序

处理投诉

投诉方式



2.1 市民可以亲临本署提出投诉，也可以使用电邮、传真、邮寄信件，或本署的免付邮资投诉表格。投诉的事项若较为简单，而所涉机构不超过两个，亦可以电话提出。

投诉人的代表

2.2 提出投诉的人士通常须为受屈者本人，除非他／她不能亲自行事（参见第一章**第1.7段**）。

2.3 投诉若是由法人团体的代表提出，则投诉人须令申诉专员信纳已获该法人团体授权。申诉专员如认为理据充分，亦会准许由法律代表提出投诉。



同类主题投诉

2.4 本署不时会接到一些由多名投诉人大约在同时提出，关于某项时事或社会大众广泛讨论的课题的投诉。本署把这类个案统称为「同类主题投诉」，以别于其他内容或课题独立的个案，藉此更准确地反映本署的工作量，以及统计不同机构被投诉次数的多寡。

评审工作

2.5 本署的评审组通常会先在接到投诉的一两天内，评定投诉是否属于申诉专员的职权范围之内，以及有否表面证据，足供本署展开调查。评审工作的主要考虑，在于投诉的实质内容及理据，而非投诉数量的多寡，或投诉人坚持的程度。如有需要，评审组会要求投诉人提供补充资料或澄清有关事项。

2.6 本署设有「当值主任服务」，由本署的调查主任接见新个案的投诉人，以获取评审个案所需的资料，并向他们简介本署工作的程序和限制。

2.7 评审后决定受理的投诉个案，会交由本署六个调查组的其中一组进行查讯、安排调解或展开全面调查。至于不受理的个案，则会向申诉专员建议不予跟进。

2.8 申诉专员若决定不跟进处理某宗个案，本署会尽可能在15个工作天内向投诉人说明理据（有关本署的服务承诺，请参阅**附件12**）。即使是由于投诉人匿名或无从识别其身份，或投诉人并非受屈者本人，因此经评审后决定不受理的投诉，本署亦不会随便放弃，而会研究那些投诉是否反映任何严重或体制上的行政失当，又或是涉及值得关注的重要问题。本署可能会从中选取课题进行审研，以决定是否展开主动调查（参见**第2.20至2.24段**）。



2.9 有些投诉个案虽然不获跟进，但投诉人若需要某些政府部门或公营机构的服务，本署亦会主动告知投诉人可以从何处及如何获得有关服务。

2.10 假如投诉人就「评审后决定不受理」的个案向本署提出上诉，评审组会进行「重新评审」，继而向申诉专员提出建议，由专员决定应否「重开」个案以作跟进。

查讯

2.11 条例订明，申诉专员若认为适当，可进行「初步查讯」，以决定应否就投诉展开全面调查（参见**第2.15至2.18段**）。为了投诉人着想，我们往往会以初步查讯这种较快捷的方式处理一般性质的投诉个案，而并不一定要进行需时较长的全面调查。我们把这个程序简称为「查讯」。

2.12 如认为适当，我们在进行查讯时会要求被投诉机构同步回覆本署及投诉人。本署会审研该机构的回覆、投诉人对其回覆的意见，以及我们所搜集的任何其他相关资料或证据。在完成查讯后，本署会把查讯结果告知投诉人；如有需要，亦会建议所涉机构采取补救行动或改善措施。如认为有必要更深入及全面地调查投诉事项，我们会展开全面调查。

调解

2.13 申诉专员亦可尝试以调解方式处理投诉，但须获投诉人与被投诉机构同意。这种另类排解纠纷的方式，适用于不涉及行政失当或情况只属轻微的个案。投诉人与所涉机构的代表自愿参与会谈，以寻求双方都能接受的解决方案。本署受过调解训练的调查主任会担当中立的调停人。

2.14 假如调解未能解决问题，或投诉人要求重新处理其投诉，本署会另派调查主任重新展开查讯或全面调查。此举旨在确保个案得到客观处理，不会受到从调解会议中获得的意见和资料所影响。

全面调查

2.15 投诉个案若较为复杂，涉及原则性问题、严重行政失当、极不公平的情况、制度上出现流弊或程序上有缺失，或本署认为有必要对个案作更深入和全面的调查（参见**第2.12段**），本署会展开全面调查。



2.16 调查的过程涉及广泛而深入的探讨，以查明事实的真相。除了审研文件资料之外，本署也可以传召证人加以讯问，并与投诉人核对资料，以及进行实地视察。如有需要，本署亦会向不同专业界别的顾问（本署的顾问名单载于**附件15**）徵询意见。

2.17 此外，我们亦会让可能在调查报告中遭到本署批评或者蒙受负面影响的机构或个别人员，就本署初步观察所得提出意见。调查报告最终有定论之后，会送交投诉人参阅，并同时送交所涉机构的首长，以落实本署的建议。

2.18 在调查报告中，本署会根据投诉人所指称的行政失当是否属实，将投诉评定为「成立」、「部分成立」或「不成立」。另外，在有些个案中，投诉人的具体指称虽然不成立，但本署在调查时却发现所涉机构另有显著的行政失当之处。在这种情况下，个案会被列为「投诉不成立，但机构另有失当之处」。不同类别调查结果的定义载于**用语词汇**（参见**附件1**）。

覆检个案

2.19 投诉人有时会不满意我们的调查结果或结论，并且提出论据及／或资料作为支持，要求本署覆检其个案。这类要求会先由主管的助理申诉专员评审。他会考虑投诉人要求覆检的理据，并决定是否接纳其覆检个案的要求；假如接纳要求，便会委派合适的调查主任重新详细审研个案，如有需要，亦会要求被投诉机构提供进一步的资料或意见。在完成覆检后，有关报告会经副申诉专员呈交申诉专员，由专员决定应否维持或改变原来的结论。



主动调查

2.20 申诉专员有权在没有接到投诉的情况下，展开主动调查。这项权力使专员能够跟进处理那些由本身并非受屈人士所提出的问题（参见**第2.8段**），亦可以从宏观角度审研行政体制本身或普遍性的流弊，而不只局限于处理个别投诉。专员决定展开主动调查，往往是因应当时社会上某些广受市民关注的事件，或因政府推行新政策或修订政策而出现了行政上的问题，又或者由于本署曾多次接到某些同类事项的投诉。

主动调查审研

2.21 在决定应否对某机构展开主动调查之前，本署或会进行初步评审（称为「主动调查审研」）。我们会先研究相关的年报、网页、法例和传媒报道等各种已公开的资料，或直接向有关机构索取资料。假如初步评审显示有需要作进一步研究，我们会正式知会所涉机构的首长，展开主动调查。

2.22 主动调查审研结果若显示并无重大行政失当，或有关机构已积极采取改善措施，则本署会随即终结审研工作，并将结果送交所涉机构。如有需要，本署亦会提出改善建议。

主动调查的方法

2.23 主动调查的程序与调查个别投诉的程序相若。不同之处在于，本署或会公开宣布展开主动调查，并且邀请相关界别、业内专家和市民大众，就调查的项目提出意见。

2.24 在调查过程中，本署经常会与所涉机构的高层人员讨论我们的初步调查结果。这类直接交流有助澄清疑点，以及对问题作更深入的探讨。

落实本署的建议

2.25 本署在调查投诉个案或主动调查报告中向所涉机构提出改善建议，目的是促使该些机构更加开明问责，更具透明度和以客为本，同时提升其工作程序和处事方式的成效。申诉专员甚或会在报告中评论某些不合时宜或引致不公的政策或法例。

2.26 所涉机构首长有责任定期向申诉专员汇报落实本署建议的进度。同时，本署亦必然会履行职责，监察相关的进展。

保密规定及公布调查报告



2.27 法例规定，申诉专员及其属下所有人员，以至于本署的顾问，均须遵守保密条文，不得披露任何于执行职务期间所知悉的资料，否则可判处罚款及监禁。

2.28 因此，对于任何与个案无关的人士就个别投诉提出的查询，本署一般不作回应。不过，申诉专员可基于公众利益，在记者招待会上以不披露个案所涉人士身份的方式，公布有关的调查报告，又或以同样不公开姓名等个人资料的方式，答覆传媒对本署调查工作的查询。

2.29 我们亦把所有主动调查报告上载于本署的网页，供市民大众参阅。

调查工作的主旨

2.30 本署的调查工作，旨在查明事实的真相，以及致力提高公共行政的水平。任意责难或诬蔑他人，俱绝非本署进行调查的用意。我们在进行查讯时必定不偏不倚、无私无畏，并且公平公正地就所有个案作出合理的结论。



第三章 工作表现及调查结果

处理查询及投诉

3.1 本署在年度内接到的投诉个案数目再度上升，达到5,501宗，而在扣除「同类主题投诉」(参见下文**第3.4段**)的从属个案[1]之后，仍有5,263宗投诉，两个数目都是过去五年来的最高纪录。另外，我们每月接到稍多于1,000宗查询，数目较为稳定。



图表3.1

接到的查询及投诉数目

年度	查询	投诉	
		总计	不包括同类主题投诉
2008/09	14,005	5,386	4,533
2009/10	13,789	4,803	4,410
2010/11	12,227	5,339	4,712
2011/12	12,545	5,029	4,849
2012/13	12,255	5,501	5,263

[1] 为方便计算个案数目，每组同类主题投诉会以一宗「领头个案」作为代表，而其他同类投诉则视作「从属个案」。

3.2 连同上年度转入的848宗个案计算在内，我们在本年度须处理的投诉合共6,349宗。

3.3 本署在过去五年接到及处理的查询及投诉数目详载于**表1**。

同类主题投诉



3.4 我们继续接到同类主题投诉(参见第二章**第2.4段**)，而在年内接到的从属个案共有238宗，占本署接到的投诉个案总数约4.3%。在同类主题投诉当中，涉及数目最多的一组共114宗从属个案，是有关渔农自然护理署(「渔护署」)如何处理流浪猫问题(包括该署在本署展开查讯后，迅速撤销向领回流浪猫的人士收取11元费用的决定)。其次是某羁留中心多名被拘留人士提出的一组投诉，共63宗从属个案，他们声称在该中心受到不合理对待。然而，本署无法进一步处理这些投诉个案，因为投诉人不是否认曾提出投诉，便是在获释后联络不上。另外，有一组投诉(共36宗从属个案)是关于节庆灯饰上使用简体字。由于有关事宜在本署跟进前已得到解决，因此我们并无就这些投诉展开查讯。

投诉方式

3.5 电邮依然是最多人采用的投诉途径，我们在年度内接到共2,144宗电邮投诉，占本署接到的投诉个案总数39%。不过，投诉人与本署人员面谈或以电话提出投诉，仍然是常用的投诉方式。在本年度，有769宗投诉是投诉人亲临本署提出，而以电话方式提出的有675宗，分别占14%及12%。过去五年的相关数据参见**图表3.2**。

图表3.2

投诉方式

方式	2008/09	2009/10	2010/11	2011/12	2012/13
亲临本署	370	413	634	573	769
书面 –					
投诉表格	1,300	863	544	518	621
信件(邮寄)	936	870	882	947	752
传真	890	764	766	657	540
电邮	1,515	1,362	1,954	1,783	2,144
电话	375	531	559	551	675
总计	**5,386**	**4,803**	**5,339**	**5,029**	**5,501**

已处理的投诉

3.6 在本年度，我们完成了由上年度转入和在年度内接到的投诉个案总数的85.1%。在已完成处理的5,401宗投诉当中，我们受理跟进了2,285宗，其馀则是无法跟进处理的个案(参见**图表3.3**)。在已跟进的个案当中，有2,094宗(占91.6%)是以查讯的方式处理，而以全面调查及调解方式处理的个案，则分别有169宗(占7.4%)及22宗(占1%)。

3.7 无法跟进处理的个案包括那些本署基于法例或职权范围所限而不能调查的个案(参见**第一章**),以及投诉人主动撤回,或本署经初步查讯后中止调查的个案。另外,有些个案是本署认为无须进一步查讯而不予继续处理的,主要理由如下:

- 未能确立表面证据显示有行政失当的情况;
- 投诉人只是发表意见或寻求协助;
- 投诉人拒绝披露其个人资料,而本署则必须获得其同意才可展开查讯;
- 所涉机构正在或已经就有关事件采取行动;或
- 另有机构负责处理有关事宜。

图表3.3

2012/13年度处理的投诉

	處理的個案數目	百分比
无法跟进处理的个案	3,116	57.7%
已跟进并终结的个案	2,285	42.3%
总计	**5,401**	**100%**

3.8 本署在本年度接到相对较多无法跟进处理的个案,部分原因是有数名投诉人不断就相同的政府部门提出逾600宗投诉,而且均涉及微不足道的事情,大部分最终都无法跟进。除此之外,还有上文提及的共百多宗来自入境事务中心被拘留人士及关于节庆灯饰上使用简体字的两组同类主题投诉;基于上文**第3.4段**所述的原因,这些投诉都是无法跟进处理的。



投诉的主要原因

3.9 根据投诉人所提出的指称作统计,引致市民投诉的五大原因如下:

- 出错、决定或意见错误(30.4%);
- 延误(14.6%);
- 监管不力(10.7%);
- 职员态度欠佳(6.8%);以及
- 没有回应投诉(6.5%)。

最常见的三个原因与上年度一样,详情载于**表3**。

3.10 根据本署经全面调查后确定投诉成立或部分成立的个案资料作统计,行政失当的五大类别是:

- 出错、决定或意见错误(30.7%);
- 延误或没有采取行动(17.7%);
- 监管不力(16.1%);
- 不按程序办事(8.9%);以及
- 没有回应/答覆投诉或查询(8.9%)。

详情载于**表8**。

最多人投诉的机构

3.11 我们按照在年度内接到的投诉数目(扣除那些无法跟进处理的个案),计算出最多人投诉的十个机构。在本年度名列「十大」排行榜头四位的部门及其排行位置都与去年相同。至于去年排名第五至第九的五个部门及机构,在本年度仍然名列榜上,只是排行位置略有不同。渔护署在上年度没有上榜,但在本年度却名列第五位,而对该署的投诉包括了115宗同类主题投诉(参见上文**第3.4段**)。「十大」排行榜的详情载于**表6**。

调查及查讯的结果

3.12 本署经全面调查后终结了169宗投诉个案,其中有94宗(占55.6%)的结论是「成立」、「部分成立」或「投诉不成立,但机构另有失当之处」。经全面调查后终结的投诉个案结果分类,摘录于**图表3.4**。

图表3.4

经全面调查后终结的投诉个案结果分类及比率

分类	个案数目	百分比
成立	32	18.9%
部分成立	55	32.6%
投诉不成立,但机构另有失当之处	7	4.1%
不成立	75	44.4%
未有定论	0	0.0%
总计	**169**	**100.0%**

3.13 在2,094宗以查讯方式终结的个案当中,本署在671宗(占32.0%)个案中发现所涉机构有缺失或不足之处。无论有否发现缺失或不足之处,本署都会视乎情况而提出适当建议,要求部门及机构采取改善措施。详情载于**表9**。

主动调查



3.14 在本年度,本署完成了六项主动调查。审研的主题包括政府当局于道路工程进行期间关闭设有收费表的停车位的行政安排、政府体育设施的预订和使用、「私人游乐场地契约」政策之执行、救护车载送伤病者往「属区医院」的安排、「资助自置居所计划」下追讨未偿还按揭贷款的安排,以及政府当局对食肆违例扩展营业范围的执法行动。截至本年度末为止,另有四项主动调查仍在进行。

3.15 我们在年度内完成了47项主动调查审研工作,当中大部分是关于地政总署及屋宇署在接到有关非法占用政府土地及违例构筑物的举报后所采取的行动。其他课题包括公众坟场的管理与非法殓葬、为伤残人士提供电单车泊车位的安排、香港天文台的天气预告,以及气体接驳喉管的规管等。

3.16 已完成的主动调查报告及主动调查审研工作(选录)一览表载于**附件5**。

建议

3.17 本署在完成169宗全面调查后,提出了共161项建议;而在完成六项主动调查后,亦提出了56项建议。截至二〇一三年三月三十一日止,在本署提出的合共217项建议中,有192项(占88.5%)已获所涉部门及机构接纳并予落实,馀下25项(占11.5%)则尚在考虑中。

3.18 至于以查讯方式处理的个案，我们在本年度完成查讯后提出了共73项改善建议。关于本署就这类个案结果向所涉部门及机构提出改善建议的各项数字，请参阅**表9**。

服务承诺



3.19 本署的服务承诺及工作表现详载于**附件12**。我们一如往年，在回覆亲临本署或来电查询的市民，以及应邀安排讲座方面，全部都能够在服务承诺的时限内完成。至于书面查询方面，有86.8%能在五个工作天内回覆，而有12.1%能在六至十个工作天内回覆；去年则分别为78.0%及22.0%。

3.20 在处理投诉方面，有98.9%的个案能够在五个工作天内发出认收信件，但有1.1%的个案未能达到服务承诺订明的时限。至于不在本署职权范围内或受条文所限不得调查的个案，有1.8%的个案超过15个工作天的目标时限，而上年度则为1.5%(参见**图表3.5(a)**)。

3.21 在接到的个案中，有86.3%能够在三个月内终结，上年度则为79.3%。未能在服务承诺中的完成时限(即六个月内)终结的个案有0.9%(参见**图表3.5(b)**)，与上两个年度的表现相同。未能达标往往是由于非我们所能控制的因素影响了查讯工作的进度，例如个案可能十分复杂，又或者中途出现新的发展。



图表3.5

(a) 不在本署职权范围内或受条文所限不得调查的个案的处理时间

年度	回覆时间		
	10个工作天内 （目标：>70%）	11至15个工作天 （目标：<30%）	15个工作天后
2008/09	77.2%	19.6%	3.2%
2009/10	78.9%	16.3%	4.8%
2010/11	83.4%	14.5%	2.1%
2011/12	89.2%	9.3%	1.5%
2012/13	89.5%	8.7%	1.8%

图表3.5

(b) 其他已终结的个案的处理时间

年度	回覆时间		
	3个月内 （目标：>60%）	3至6个月内 （目标：<40%）	6个月后
2008/09	65.9%	32.3%	1.8%
2009/10	54.7%	43.2%	2.1%
2010/11	74.5%	24.6%	0.9%
2011/12	79.3%	19.8%	0.9%
2012/13	86.3%	12.8%	0.9%

综述

3.22 在本年度，我们接到的投诉数目创历年新高，当中有不少是由于种种原因而无法跟进处理的。个案数字中有部分是属于无法跟进处理的同类主题投诉，而其中有数名投诉人几乎每天都就微不足道的事情向本署提出大量投诉，也使我们无法跟进处理的个案数目上升。

3.23 此外，本年度内以全面调查方式终结的投诉个案亦较以往为多。全面调查的结果显示，决定错误、延误及监管不力是最常见的行政失当类别，而这些亦正是引致市民投诉的主要原因。在本年度，本署在进行全面调查及主动调查后所提出的建议数目亦较以往多。完成的工作量尽管增加，但并不影响我们履行服务承诺的表现：在以查讯及全面调查方式处理的个案当中，有超过86%能够在三个月内终结，而我们承诺的目标是不少于60%。另外，我们亦继续以调解方式处理适合的个案，并取得令人鼓舞的成绩。



3.24 展望来年，我们会在处理投诉方面致力维持卓越效率，并全面做好各项工作。



第四章 成效及困难

提高公共行政质素



4.1 本署处理投诉工作的一个重要方面，就是向被投诉机构提出建议，以达到提高公共行政质素的目标。本署的建议大部分获得有关机构接纳（参见第三章**第3.17**及**3.18段**），而我们亦会继续定期监察，直至所有建议均予落实。在本年度，所涉机构在接纳本署的建议后落实的措施大致可归纳如下：

(1) 制定更清晰指引，使运作更为一致和有效；

(2) 改进跨部门的协调安排；

(3) 改善处理市民查询／投诉的措施；

(4) 改善客户服务的措施；

(5) 加强规管及管制的措施；

(6) 订立更清晰合理的规则；

(7) 为市民提供更适时及更清晰的资料；以及

(8) 员工培训。

4.2 各项改善措施的实例载于**附件10**。在上述各类建议中，改善客户服务的措施、改善向员工发出的指引，以及为市民提供更适时及更清晰的资料，是本署提出最多建议的三个类别。

以调解方式解决纠纷

4.3 在本年度，我们继续以调解方式代替查讯或调查，以处理适合的投诉个案，并取得令人鼓舞的成绩。虽然有时我们在最初要进行游说，但最终共有12个政府部门／公营机构愿意参与进行调解，并在22宗个案中与投诉人达成和解协议。这些个案涉及多个不同课题，例如楼宇渗水、索偿申请、马拉松比赛的规则、重新评阅公开考试答卷、清拆已废弃的僭建桥梁、公共屋村的照明设备，以及改善邮递服务等。

4.4 在这些成功的个案当中，大部分是面对面进行调解，但亦有一些较简单的个案是以电话方式进行。曾经参与调解的投诉人与机构大多认为这种方式值得采用。至于曾担任调解员的本署人员，对于能够协助参与调解的各方达致「双赢」的解决方案，也能获得极大的满足感。部分机构更表明日后会积极考虑在适合的投诉个案，透过调解解决问题。

高透明度的政府与公开资料

4.5 正如第一章**第1.5段**所述，法例已赋予本署权责，处理有关违反《公开资料守则》的投诉。我们在年度内接到有关《守则》的投诉数目显著上升，由上年度35宗增至59宗。过去五年的相关数据参见下列**图表4.1**：

图表4.1

过去五年涉及《守则》的投诉数目

年度	接到的投诉数目
2008/09	24
2009/10	46*
2010/11	42*
2011/12	35
2012/13	59

* 所列数字包括在2009/10及2010/11年度分别接到的三宗有关投诉。这些投诉在该年度并未列为涉及《守则》的个案，而是在随后的年度完成调查时才归入此类。

4.6 在本年度，本署完成了49宗涉及《守则》的投诉，并在其中的20宗个案中发现所涉机构出错或不当地处理市民索取资料的要求。我们发现有关机构的一项主要错失，是无理拒绝向市民提供全部或部分资料，而提出的理由通常并不正确，有时甚至不给予任何理由。所涉机构提出的不正确拒绝理由，通常是关于保障个人资料或私隐的不恰当解释。此外，我们在有些个案中发现所涉机构在程序上出错，例如延误向市民提供所索取的资料，以及没有遵照《守则》，在拒绝市民的要求时告知他们上诉途径。

查明及处理行政体制上的问题

在解决长期问题上欠果断

4.7 去年的年报中谈及政府未能下定决心解决长期问题，主要的例子是店铺违例扩展营业范围。另一类存在已久的问题是非法占用政府土地。在本年度，我们在调查一宗投诉个案时发现一幅政府土地被非法占用达30年之久，一直被当地居民用作违例泊车、小贩摆卖及晾晒衣物等用途。多个政府部门曾经尝试处理问题，但其后都以各种藉口任由问题长期持续，直至本署就投诉展开调查，当局才采取行动。

4.8 另一个例子是康乐及文化事务署（「康文署」）辖下体育设施的订场制度存在不少漏洞。康文署及本署一直有接到关于这方面的投诉，但在本署就这个课题展开主动调查之前，该署从未进行全面检讨以解决问题。我们认为，部门及机构必须更加关注新出现的问题，并于问题初起时及早处理，不应拖延行动以致问题持续和变得根深柢固。



4.9 然而，本署欣悉，政府当局已迅速及积极回应我们就上述两宗个案提出的建议，并已采取有效的措施解决问题。

未有妥善备存记录

4.10 本署在处理的多宗个案中，发现有些部门／机构在备存记录方面有欠严谨。这些个案涉及的部门及机构均声称曾经回覆投诉人或已通知投诉人其个案的处理进度。然而，我们在查讯时，却未有找到有关这些行动的任何记录。本署认为，这种不当的处事方式反映出有关的部门及机构欠缺问责精神。

以主动调查方式审研的课题



4.11 除了透过处理投诉或其他途径（例如传媒报道）发现行政体制上的问题外，本署亦会进行主动调查，较深入地或从宏观角度检视问题。正如第三章**第3.14段**所述，我们在本年度完成了六项主动调查。

4.12 我们曾接到一宗投诉，是关于在公用事业机构进行道路工程期间，当局须临时关闭设有收费表的停车位，而由于有关工程延迟动工或提前完成，实质上造成了停车位关闭的时间过长，最终导致浪费公共设施资源。本署就这个课题进行主动调查，发现当局对于需要临时关闭该类停车位以进行道路工程的实际施工或完工时间，并无进行监察。当局若把停车位的关闭时间订得过于宽松，则浪费公共设施资源的情况更见严重。我们提出了一系列建议，以收紧关闭停车位申请的审批准则，加强监察需要关闭停车位以进行的道路工程的施工及完成时间，以及提高违规的罚则。

4.13 本署展开上文**第4.8段**提及的主动调查，是因为接到大量关于预订和使用政府体育设施的投诉。投诉事项主要是炒卖场纸、个人及团体的订场困难，以及订场后不取场导致浪费场地资源。我们发现，体育设施供不应求虽然是引致市民投诉的基本原因，但订场制度不完善及执行方面的不足显然使违规情况进一步加剧。本署就以下几方面的不足之处提出了改善建议：让个人和团体过早预订场地；电话预订后与付款前的宽限时间；执行身份核对的工作过于宽松；个人订场后不取场或团体太迟取消订场均没有罚则；免费候补安排；以及团体订场安排的透明度不足。在调查过程中，我们在宣布展开调查后收到不少市民的意见及评论，为我们的工作提供极大帮助。此外，透过与康文署交流意见，亦令本署在研究制定建议方面获得助益。



4.14 本署就政府当局如何执行「私人游乐场地契约」政策展开主动调查时，民政事务局（「民政局」）正与多间体育会商讨续约问题。政府以免收租金或只收取象徵式租金的方式向体育会批出契约时，曾要求他们至少应有限度开放其体育设施予非会员的合资格团体使用。然而，我们发现民政局在这方面监管不力及缺乏宣传。本署建议民政局要求体育会增加其设施的开放时段，供合资格团体使用，同时加强宣传开放有关设施的安排，并更密切监察体育会有否切实执行，以及完善相关的投诉处理机制。关于以免收租金或只收取象徵式租金的方式向体育会批出契约的政策，民政局已承诺会进行全面检讨。本署促请该局尽快展开这项工作，并作广泛公众谘询。

4.15 消防处及医院管理局要求救护员按「医院属区」把伤病者（包括心脏停止跳动或呼吸停顿等情况危殆的伤病者）载送往属区医院。本署就这项安排进行主动调查，目的在于解决上述规定所造成的延误及可能引致的严重后果。调查结果显示，现行制度虽有其背后的理念，且基本上可以维持不变，但必须制定特别安排，以识别情况危殆的伤病者，并把他们送往最就近（以行车时间计算）的医院，让他们得到最急需的治疗。我们进一步建议为前线救护员提供适当训练，并定期检讨载送伤病者往属区医院的安排。



4.16 本署因应接到的一宗投诉，就房屋署各项「资助自置居所计划」（「自置计划」）下追讨未偿还按揭贷款的安排进行主动调查。香港房屋委员会（「房委会」）为根据各项自置计划发售的单位提供按揭还款保证，故必须向银行偿还所索取的按揭欠款，所涉及的总金额不菲。房屋署作为房委会的执行机构，有责任向没有供款的前业主追讨欠款。然而，该署自一九九一年首次向银行偿还这类按揭欠款以来，18年间一直没有进行追讨欠款行动。除了揭示房屋署这项疏忽之外，本署的主动调查亦发现，该署虽已于二〇〇九年设立追讨欠款机制，但追讨进度未如理想，程序上亦欠妥善。本署建议房屋署检讨其运作及监察安排，加强职员培训及加快追讨欠款。

4.17 我们亦审研了食物环境卫生署（「食环署」）及地政总署对食肆违例扩展营业范围的规管措施。本署认为，食环署只调派卫生督察而不指派小贩管理主任处理有关问题，是未有善用其前线资源。该署又过于注重巡查和检控的次数，而忽略执法行动的长远阻吓作用，实不恰当。此外，三层上诉机制费时失事，而食环署可以行使酌情权，暂缓执行按违例记分制暂时吊销或取消食肆牌照的决定，令有关制度容易被滥用。另一方面，地政总署虽负责管理土地，却没有运用其权力控制问题。本署建议食环署积极研究如何善用其资源，针对屡犯不改的食肆采取重点扫荡行动，把上诉机制由三层简化为两层；而地政总署则应在有需要时主动运用权力，为食环署提供支援。本署亦建议划定一些适合设立露天座位的地点，令这种经营模式规范化，并尽量方便食肆在该些地点申请设置露天座位。

投诉人或部门的异议

重新评审个案

4.18 正如**第二章**所述，本署接到的所有投诉，均由评审组先行评定是否在本署职权范围之内。假如投诉事项不在本署职权范围内，或本署受法例所限不能进行调查，又或者不适宜由本署跟进，则我们不会受理个案。投诉人假如不同意本署的决定，可以要求本署重新评审其个案。

4.19 本年度内，我们接到共374宗重新评审个案的要求，并就其中119宗重新展开查讯。

覆检个案



4.20 投诉人有时会不满意我们的调查结果或就投诉事项所作的结论，而要求本署覆检其个案。本署会按照既定程序考虑这类要求。假如认为理据充分，会就投诉个案进行覆检。

4.21 在本年度，本署接到共88宗覆检个案的要求。我们否决了当中的40宗，并就其馀48宗进行覆检。在完成覆检后，本人改变了对三宗个案的决定，对馀下45宗个案则维持原来的决定。详情参见**图表4.2**。

图表4.2

所有覆检个案

结果＼理由	新证据		新观点		不在本署职权范围内	合计
	有	没有	有	没有		
改变决定	2	-	1	-	-	3
维持决定	-	44	-	-	1	45
						48



司法覆核及诉讼

4.22 投诉人假如不满意本人的决定，除了可要求本人覆检其个案之外，亦可以向法院提出司法覆核。

4.23 二〇一〇年，一名投诉人曾向法院申请许可，就本人的决定提出司法覆核。事缘本署曾要求该投诉人同意本署将其个人资料转交被投诉的某政府部门，以便展开查讯工作，然而，他在本署多次催促下依然没有回覆表示同意，本人遂决定不再继续就其投诉进行查讯。高等法院于二〇一〇年十月驳回其申请。投诉人正向上诉法庭申请许可，就高等法院的裁决提出上诉。

4.24 去年的年报中曾提到一名投诉人向小额钱债审裁处提出申索，而本署是共同被告人之一。聆讯于二〇一二年四月进行。申索已被剔除，投诉人须代本署支付堂费。在本年度，亦有另一名投诉人因本署不受理其投诉而向小额钱债审裁处提出申索。案件于二〇一二年九月首次聆讯时被剔除，投诉人须代本署支付堂费。

不易处理的投诉人行为

4.25 本署人员在工作过程中，不时会遇到不易处理的投诉人行为：有些投诉人的字体潦草难辨，有些则就我们已多番澄清的问题纠缠不休；有些使用粗言秽语，甚或做出恐吓性的举动；有些会不停来电查问调查进度，有些则天天向本署提出大量投诉。我们明白这是所有投诉处理工作均会遇到的情况，并会以专业的态度面对，时刻提醒自己须独立看待及客观审研每一宗投诉。同时，我们亦注意到需要有效调拨资源，以便为市民提供更佳服务，并理性地应付各项挑战。本署会为职员提供适当培训，使他们具备所需的知识和技巧。

对本署查讯工作不理解

4.26 本署进行查讯时，偶然会遇到个别政府人员对本署的工作存在误解。他们往往会认为投诉无理，本署的查讯徒令他们增添无谓的工作。我们必须向他们解释，本署的调查工作不偏不倚，在查明所有事实前，不能先行判断某项指称是否成立，故此必须进行查讯。正因为本署坚持客观持平，才能赢得市民的信任，即使本署评定某宗投诉不成立，他们仍信纳调查结果是公平公正的。

综述

4.27 协助政府部门及公营机构提升运作效率和服务质素，并适时适切地回应市民的诉求和疑问，是本署处理投诉工作的一个重要目的。要达致这个目的，我们不但在调查结束后提出改善建议，同样重要的是，我们亦会彻底跟进建议的落实情况。在本年度，我们看见不同的政府部门及机构因应本署的建议推出很多优良的措施。

4.28 本署的主动调查仍然是一个重要途径，协助解决因投诉个案而带出或传媒报道而揭露的公共行政体制上的流弊。令我们感到欣慰的是，政府当局重视本署的调查结果，并大致接纳本署的建议。另一方面，我们亦注意到市民关于查阅公开资料的投诉明显增加，这反映出更多市民明白本身在这方面的权利，我们希望政府当局能顺应这个趋势。

4.29 我们会不断提升本署人员进行调查工作的能力，以专业态度处理投诉，并致力推动以调解方式处理适合的个案，解决纠纷。





第五章 内部行政

人手编制

5.1 在本年度，我们将本署的「申诉主任职系」名称正式改为「调查主任职系」，以便更准确地反映各级调查人员的工作性质。我们继续采取三管齐下的策略，致力建立一个干练的调查团队。一如去年，我们聘请没有工作经验或经验较浅的大学毕业生，加入为基本入职职级的助理调查主任，及早对他们进行培训，并提供职业发展前途。另外，我们也聘请了一些具有公营机构工作经验的人员担任较高级的职位，善用他们在公共行政方面的不同资历，扩阔这个职系的视野。为更灵活地调配人手，我们亦继续聘请具有丰富公共行政经验的临时调查人员，分担常规人员的工作。这项安排有助我们解决调查主任职系不时出现的人手短缺问题，以及应付骤增的工作量。

5.2 我们在年度内聘请了共12名调查人员，包括一名总调查主任、两名高级调查主任、五名调查主任及四名助理调查主任。本署的组织图载于**附件14**。

图表5.1

人手编制

职员分类	截至2011年3月31日	截至2012年3月31日	截至2013年3月31日
首长级人员	4	4	4
调查人员	54	55	60
行政及支援人员	48	49	47
常规人员合计	**106**	**108**	**111**
临时调查人员：相等于全职人员（合计工日）	5.1 (1,351)	5.1 (1,356)	3.9 (1,032)
总人数	**111.1**	**113.1**	**114.9**


图表5.2 就业展览

5.3 我们透过外展活动继续向市民介绍加入本署的职业发展机会，并以大学生为主要对象。二〇一三年一月及三月，我们先后参与了香港中文大学、香港大学和香港科技大学举办的就业展览。同年一月及二月，我们也参与了在香港会议展览中心举办的「教育及职业博览」。上述活动均有助公众更深入认识本署的使命及调查人员的工作。参观者的反应热烈，令我们感到鼓舞。

职员培训

5.4 本署非常重视职员培训，协助他们掌握专业知识及技能，更有效地执行职务及提升效率，以应付不断改变的社会环境和在处理投诉方面日益复杂的情况。

5.5 为协助新招聘的人员尽快熟习环境和投入工作，署方为他们举办了一次入职简介课程，全面介绍调查人员须负责的各项工作。

5.6 在本年度，我们为本署调查人员举办了一个工作坊，透过互动式的交流，模拟在平常与投诉人接触时可能遇到的难以处理的情况，提升他们的应对技巧。此外，我们还举办了一个关于公开演说的工作坊，让本署人员掌握这方面的最新趋势和技巧，并以提升表达能力及面对传媒的技巧为重点。

5.7 为推广以调解方式处理投诉，署方亦资助调查人员修读较深入的培训课程及考取认可调解员的专业资格。


图表5.3 关于如何应付难以处理的情况的工作坊


图表5.4 关于演说技巧的工作坊

5.8 在本年度，本署有十名职员参加了国际申诉专员协会在香港及澳门举办的区域培训课程，进一步认识了不同国家和地区在投诉处理方面的卓越工作方法。



图表5.5 国际申诉专员协会的区域培训课程

改进资讯科技系统

5.9 资讯科技发展迅速，本署已计划提升处理及管理投诉个案的电脑系统，使工作流程更具效率并减少用纸。

对本署的投诉

5.10 在本年度，我们完成了共23宗市民对本署职员的投诉，内容涉及职员态度或工作方式和程序，又或两者都涉及。在这些投诉个案当中，有两宗经本署调查后认为投诉成立。我们会认真汲取经验教训，并为有关的职员提供适当辅导。

5.11 一般而言，投诉人对本署职员的投诉，往往是由于他们不满意本署就其投诉某些政府部门或公营机构所作的结论和决定。无论如何，我们会极为严肃地处理这类投诉，因为每宗投诉都是我们重新审视本署工作制度和行事程序的机会。本署随时乐意改善为市民提供的服务。

图表5.6

2012/13年度完成的对本署的投诉

投诉性质	成立	不成立
职员态度（包括延误、疏忽、滥用职权及态度令人不可接受）	2	17
工作方式和程序	-	2
职员态度及工作方式和程序	-	2
总计	**23**	





第六章 宣传推广及对外关系



图表6.1 巴士站的灯箱广告

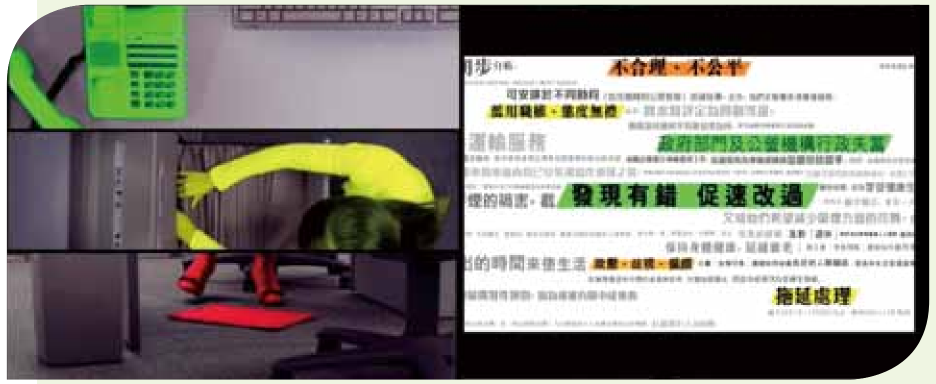
6.1 为促进公共行政的公平和效率，我们非常注重提升市民大众对本署工作的了解，并与社会各界人士保持紧密联系。在本年度，我们举办了各种活动，宣传申诉专员制度。

公众教育及宣传

宣传推广活动

6.2 二〇一二年十月至十一月期间，本署推出了一辑以「发现有错・促速改过」为标语口号的全新电视广告。这辑广告片以办公室为背景，利用简单的一支荧光笔，反映申诉专员的角色，是要查找各种行政失当。广告片已在本地电视、公共交通工具及网上电视播出。

6.3 此外，我们亦在多份免费报章及巴士站灯箱刊登广告，以提高宣传效果。



图表6.2
「发现有错・促速改过」电视广告



图表6.3 巡回展览

巡回展览

6.4 为加强电视广告的宣传效果，我们同时举办了一系列的巡回展览，在全港11个地点（包括政府办公大楼、购物商场及港铁车站）设置展览摊位和竖立展板，向市民派发宣传单张及纪念品。逾12,000名市民曾到摊位参观。



图表6.4 「发现有错・促速改过」印刷媒体广告



图表6.5 记者招待会

记者招待会及新闻公报

6.5　大众传媒向来都是发布重要消息及吸引市民大众关注的最有效渠道。在本年度，我们举行了三次记者招待会，公布了三份投诉个案调查报告（不披露个案所涉人士的身份）及五项主动调查的结果。另外，我们亦宣布展开两项主动调查。这些记者招待会和新闻公报都获得传媒广泛报道。

图表6.6

记者招待会／新闻公报	
2012年5月31日	• 公布以下两项主动调查的结果： i. 象徵式租金短期租约 ii. 当局在公用事业机构进行道路工程期间临时关闭设有收费表的停车位的行政安排是否有效 • 公布一项有关投诉三个政府部门未能解决违规摊档问题的个案调查结果（不披露个案所涉人士的身份）
2012年9月19日	• 公布以下两项主动调查的结果： i. 康乐及文化事务署体育设施的预订和使用 ii.「私人游乐场地契约」政策之执行
2012年10月18日	• 宣布就运输署对专营巴士的行车班次的监察机制展开主动调查
2013年1月4日	• 宣布就香港的公开资料及档案管理制度展开主动调查
2013年1月10日	• 公布关于救护车载送伤病者往「属区医院」的主动调查结果 • 公布两宗投诉个案的调查结果（不披露个案所涉人士的身份）： i. 社会福利署不合理地计算综援受助人的入息 ii. 三个政府部门没有妥善处理非法占用政府土地



图表6.7 为政府部门举办外展讲座



图表6.8 教育及职业博览

为政府部门及机构举办讲座

6.6　在本年度，我们为政府部门及公营机构举办了共六次外展讲座，当中包括个人资料私隐专员公署、社会福利署、邮政署、食物环境卫生署、香港大学及苏港交流促进会。这类讲座提供十分良好的机会，让我们向公职人员及其他人士更深入介绍本署的工作。

青少年教育

6.7　青少年是社会未来的栋梁，因此，本署积极寻找机会向年青一代宣传本署的工作。在本年度，我们接待了来自两间中学的学生，并参与香港贸易发展局主办的「教育及职业博览2013」。逾4,000人参观了我们的展览摊位，了解本署的工作及职业发展机会，当中大部分是青少年。

网上宣传

6.8　我们继续透过网上不同渠道扩阔接触市民的层面，为方便市民以智能手机迅速连结本署的网页，我们设立了一个「QR二维码」，又在社交网络平台Facebook设立支持者专页(www.facebook.com/Ombudsman.HK)，为市民提供本署的最新资讯。市民亦可透过该专页，观看本署所有宣传短片和参与本署的网上游戏。



图表6.9 本署的Facebook支持者专页

与专业人士、社区领袖等合作

顾问及太平绅士

6.9　本署顾问及参与「太平绅士协助推广计划」的太平绅士，为我们的工作提供不少专业意见和重要的支持。

6.10　二〇一二年十月，本署举办了一次「入住公屋及调迁的特殊情况」研讨会。本署顾问及太平绅士在这次研讨会中，与来自政府部门及公营机构的讲者积极讨论，就有关问题充分交换了意见。



图表6.10「入住公屋及调迁的特殊情况」研讨会

立法会议员

6.11　每年，申诉专员都会与立法会议员会面，讲述本署最新的工作概况。本年度的会面于二〇一二年十二月十八日举行，本人与出席的议员讨论了双方共同关注的问题。

申诉专员嘉许奖

6.12　本署每年颁发申诉专员嘉许奖，旨在表扬推动高效率的公共行政及积极处理投诉的公营机构及公职人员。本年度的颁奖典礼于二〇一二年十月三十一日举行，共有超过200人出席。社会福利署获颁本年度大奖，其馀两个获奖机构为香港金融管理局及水务署，另有41位公职人员获奖。



图表6.11 申诉专员嘉许奖颁奖典礼

图表 6.12

二〇一二年得奖机构一览
社会福利署（大奖）
香港金融管理局
水务署

图表 6.13

二〇一二年得奖公职人员一览	
機構	**得獎人數**
入境事务处	2
土木工程拓展署	3
土地注册处	1
水务署	1
司法机构	1
民政事务总署	2
地政总署	1
法律援助署	1
社会福利署	1
屋宇署	2
食物环境卫生署	1
香港考试及评核局	2
香港海关	1
个人资料私隐专员公署	1
效率促进组	1
消防处	1
消费者委员会	1
海事处	1
强制性公积金计划管理局	2
教育局	1
渠务署	2
税务局	2
路政署	2
学生资助办事处	2
机场管理局	1
卫生署	1
环境保护署	1
医院管理局	2
惩教署	1

与海外及内地机构的联系

6.13 本人与世界各地的申诉专员机构保持紧密联系。二〇一二年六月和十一月，本人分别出席了亚洲申诉专员协会在阿塞拜疆举行的常务理事会会议，以及国际申诉专员协会在新西兰举行的世界大会暨常务理事会会议。藉着参与这些合作网络，本署得以掌握有关世界各地申诉专员制度的最新发展。


图表6.14 国际申诉专员协会关于投诉管理的区域培训课程

6.14 二〇一二年五月，本署在香港主办国际申诉专员协会常务理事会中期会议。我们又与澳门廉政公署合作，为国际申诉专员协会举办关于投诉管理的区域培训课程。这个为期三天的课程让参加者透过培训及交流，增进处理投诉方面的知识，并对这个课题有更深入的了解。

6.15 二〇一二年九月，副申诉专员率领五位同事前往山东，访问山东省监察厅。本署人员参观了省监察厅属下多个公务单位，并与有关领导举行座谈会，加深了对省级监察制度的认识。


图表6.15 本署人员访问山东

6.16 二〇一三年二月，本人和几位同事访问了澳门廉政公署。此行令我们更深入了解该署所处理的各种个案性质和调查工作模式。

6.17 过去一年，多个内地及海外机构的代表团到访本署。透过接待这些访客，我们可以介绍本署的工作，同时亦能藉此了解其他机构的职能。本年度的访客一览表载于**附件 16**。

前瞻

6.18 我们致力让社会各界认识本署的工作。为加强宣传，我们在本年度与香港电台电视部合作，摄制一辑共八集的电视连续剧，预计在二〇一三年暑期推出。此举旨在加深市民大众对本署职能及职权范围的了解。另一方面，我们正着手改进本署网页，方便市民浏览及寻找关于本署的资料。我们会继续努力构思更多具创意的新途径，加强本署与社会大众的沟通。

附件





附件 1 用语词汇

中止调查的投诉

这是指本署停止就某宗投诉进行查讯。原因可能是投诉人没有提供充分资料或证据，以及投诉人不同意本署取得其个人资料等。

未有定论

这是指在全面调查后，申诉专员认为所搜集到的证据有矛盾、不一致、不完整或缺乏佐证，故此不拟就投诉作任何定论。

主动调查

这是指尽管没有接到投诉，但基于公众利益而决定主动进行的调查。主动调查通常是针对某些涉及行政体制的事宜或广受市民关注的事项。

主动调查审研工作

这是指本署就某些可能值得展开主动调查的课题进行的初步审研。主动调查审研若显示并无显著行政失当，或有关机构已积极改善，则本署不会展开主动调查，而会终结审研，并将结果送交所涉机构。如有需要，本署会提出改善建议。

成立、部分成立和不成立

这是指本署就投诉进行全面调查后所作结论的类别，以反映被投诉机构不同程度的过失。

全面调查

这是指深入的查讯，通常是就复杂或性质严重的投诉展开调查，而在完成调查后往往会提出改善建议或补救措施。

同类主题投诉

市民或会就社会上出现的特殊问题或同类的课题而提出投诉，他们主要都是针对被投诉机构所作的某项行动或某个决定。

行政失当

这在《申诉专员条例》中已有定义。基本上，「行政失当」是指行政拙劣、欠缺效率或不妥善，当中包括不合理的行为；滥用权力或职权；不合理、不公平、欺压、歧视或不当地偏颇的程序及延误；无礼或不为他人着想的行动。

投诉

投诉是一项具体指称，所针对的是不当行为、不合理行动或不妥善的决定，而这些行为、行动或决定影响到投诉人，令他感到不满或受屈。

投诉已撤回

这是指投诉人主动撤回所提出的投诉。然而，申诉专员仍会视乎所指称事项的性质或严重程度，可能继续跟进。

投诉不成立，但机构另有失当之处

投诉人指称的事项可能不成立，但申诉专员却发现所涉机构另外有显著的行政失当之处，并就这些须予改善的地方提出意见。

投诉事项不在本署职权范围内

这是指《申诉专员条例》订明，申诉专员不得调查的被投诉的机构或行动。



决定不予继续处理的投诉

这是指申诉专员在考虑所有有关情况后，决定不再继续处理某宗投诉。考虑的情况包括个案是否有充分的表面证据，证明所涉机构行政失当。

受条文所限不得调查

这是指基于《申诉专员条例》列明的限制，本署不得对投诉展开调查。

查讯

对于一般性质的投诉个案，本署会以这种方式较快捷地处理。如认为适当，我们会要求被投诉机构同步回覆本署及投诉人。在此情况下，本署会审研有关机构的回覆、投诉人对回覆的意见，以及任何其他相关资料或所搜集的证据。在完成对投诉的查讯时，本署会把查讯结果告知投诉人，如有需要，亦会建议所涉机构采取补救行动或改善措施。如认为有必要更深入及全面地调查投诉事项，我们会展开全面调查。

查询

查询是指市民要求本署提供资料或意见。

调查

这是指就投诉而展开的全面调查，或是尽管没有接到投诉而进行的主动调查。

调解

这是投诉人与被投诉机构在自愿的情况下同意举行会议，讨论投诉个案，寻求双方愿意接受的解决方法。本署的调查员会以中立调解员的身份，促成双方和解。



附件 2

《申诉专员条例》附表所列机构一览

条例(第397章)附表1第I部所列机构

1. 政府所有部门/机构(公务员叙用委员会秘书处、香港辅助警察队、香港警务处及廉政公署除外)
2. 九广铁路公司
3. 民众安全服务队
4. 市区重建局
5. 立法会秘书处
6. 平等机会委员会
7. 西九文化区管理局
8. 地产代理监管局
9. 香港考试及评核局
10. 香港房屋协会
11. 香港房屋委员会
12. 香港金融管理局
13. 香港艺术发展局
14. 香港体育学院有限公司
15. 个人资料私隐专员公署
16. 财务汇报局
17. 消费者委员会
18. 强制性公积金计划管理局
19. 雇员再培训局
20. 机场管理局
21. 职业训练局
22. 医院管理局
23. 医疗辅助队
24. 证券及期货事务监察委员会

条例(第397章)附表1第II部所列机构

1. 公务员叙用委员会秘书处
2. 香港辅助警察队
3. 香港警务处
4. 廉政公署



附件 3

对投诉不予跟进或不展开调查的情况

不受申诉专员调查的行动 — 香港法例第397章附表2

1. 保安、防卫或国际关系
2. 法律程序或检控任何人的决定
3. 行政长官行使权力赦免罪犯
4. 合约或商业交易
5. 人事方面的事宜
6. 政府颁授勋衔、奖赏或特权
7. 行政长官亲自作出的行动
8. 有关施加或更改土地权益条款的决定
9. 与《香港公司收购、合并及股份购回守则》有关的行动
10. 香港警务处或廉政公署就防止及调查任何罪行而采取的行动

调查投诉的限制 — 香港法例第397章第10(1)条

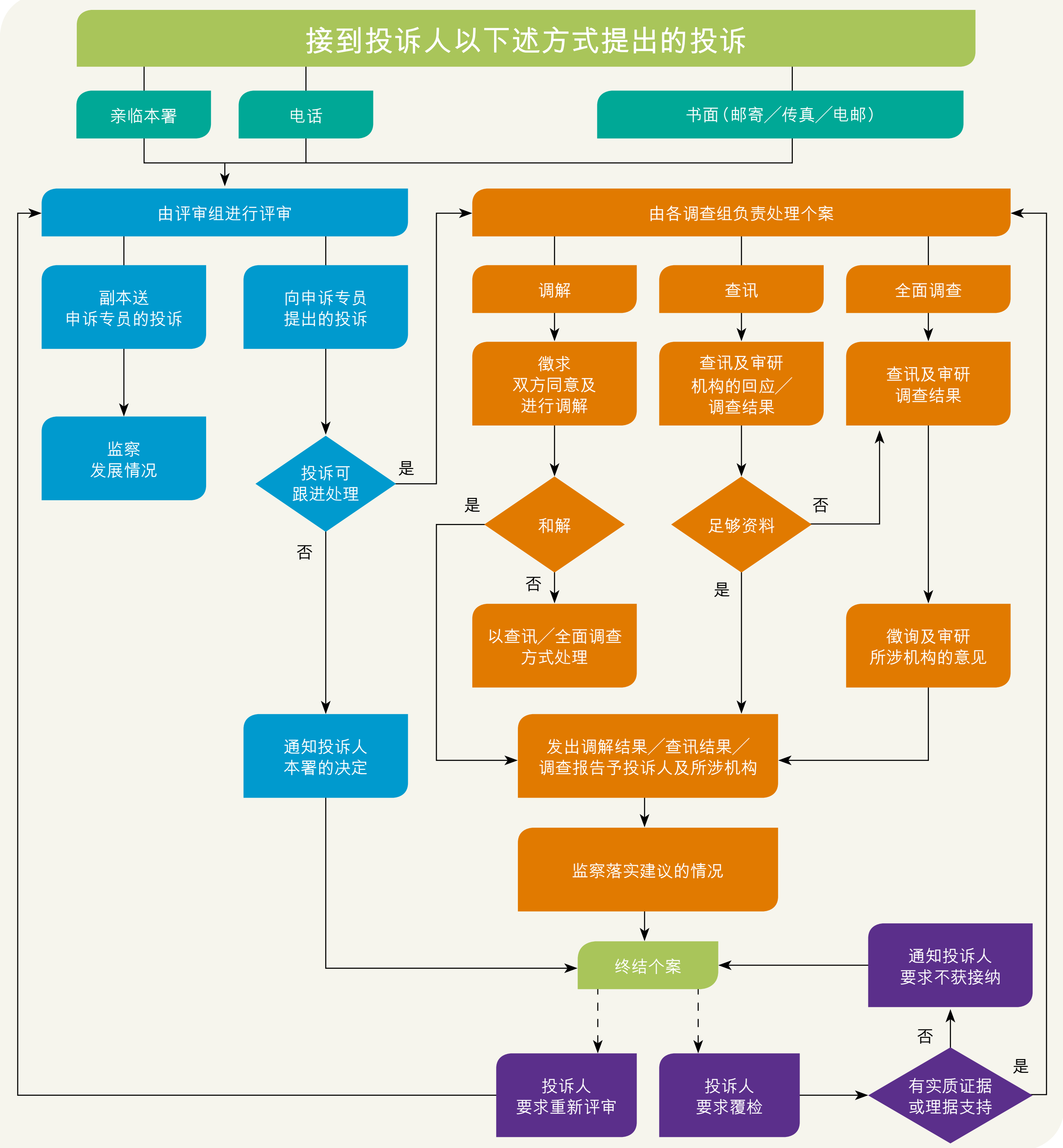
1. 投诉人对投诉事项已知悉超过两年
2. 投诉由匿名者提出
3. 投诉人无从识别或下落不明
4. 投诉并非由感到受屈的人士或适当代表提出
5. 投诉人及投诉事项与香港并无任何关系
6. 投诉人有权利根据法律程序(司法覆核除外)提出上诉或寻求补救办法

申诉专员可决定不展开调查的情况 — 香港法例第397章第10(2)条

1. 以前曾调查性质相近的投诉,而结果显示并无行政失当之处
2. 投诉关乎微不足道的事
3. 投诉事属琐屑无聊、无理取闹或非真诚作出
4. 因其他理由而无须调查

附件 4

处理投诉流程图



附件 5

已完成的主动调查报告及主动调查审研工作（选录）索引

主动调查报告	
OMB/DI/221	康乐及文化事务署体育设施的预订和使用
OMB/DI/223	当局在公用事业机构进行道路工程期间临时关闭设有收费表的停车位的行政安排是否有效
OMB/DI/231	政府当局对食肆违例扩展营业范围的规管及执法行动
OMB/DI/243	救护车载送伤病者往「属区医院」
OMB/DI/269	「私人游乐场地契约」政策之执行
OMB/DI/274	追讨未偿还按揭贷款
主动调查审研工作（选录）	
OMB/DI/261	公众坟场及其周边的非法殓葬问题
OMB/DI/266	私人楼宇维修资助申请的审批
OMB/DI/276	居屋补地价的评估
OMB/DI/279	为伤残人士提供电单车泊车位的安排
OMB/DI/285	屋宇署对一幢大厦内的僭建物所采取的行动
OMB/DI/289	香港天文台的天气预报
OMB/DI/296	气体接驳喉管的规管
OMB/DI/297	行人过路灯倒数器
OMB/DI/299	建筑署对工程和建材质素的监管
OMB/DI/302	地政总署就一项物业的地契中关于保护树木条款的执法行动

附件 6

已完成的主动调查报告摘要

民政事务局

个案编号：OMB/DI/269 –
「私人游乐场地契约」政策之执行
（调查宣布日期：二〇一二年五月二十一日；完成日期：二〇一二年八月二十七日）



背景

过去，由于香港的康乐及体育设施不足，政府以免收租金或只收取象徵式租金的方式，批出「私人游乐场地契约」予一些有志推动体育发展及提供康乐设施的私人团体，以及一些社福机构、制服团体、体育总会、地区体育会及公务员团体，让他们在契约土地上设立及营运体育会。在本署进行调查时，已批出的私人游乐场地契约共有73份。

2. 私人游乐场地契约的年期一般为15年。截至二〇一二年六月三十日，73份契约中的55份已相继到期，而有关的体育会大多数已申请续约。

3. 上述的批地政策（「契约政策」）由民政事务局（「民政局」）负责执行。

调查所得

开放时数严重不足

4. 根据「契约政策」及契约条款，各体育会须因应「主管当局」[1]的要求，局部开放其体育设施予「合资格团体」[2]使用。

5. 过往的契约条款为对外开放设施的时数制定了「上限」：每星期不多于三次、每次不多于三小时，但并没有设定「下限」。如此少的开放时数，相对于体育会所获得的政府资助（免缴租金或只缴交象徵式租金），实在不成比例。

监管不力

6. 在二〇一〇年七月之前，民政局并未与其他主管当局，就合资格团体申请使用体育会设施的安排订立审批准则和程序。该局过去亦一直没有规定体育会须定期提交合资格团体使用设施情况的报告。民政局过往在监管契约条款的执行情况方面，明显不足。

缺乏宣传

7. 民政局除了在二〇〇一、二〇一〇及二〇一一年曾提醒其他各主管当局，应将合资格团体可申请使用体育会设施之信息发放外，便没有为开放体育设施再作任何其他宣传或推广。当局如此缺乏宣传，难怪直至本署完成调查当日，从未有合资格团体向主管当局申请使用有关体育设施。

续约后的开放设施安排仍有不足

8. 新契约将会规定所有体育会在开放体育设施方面须达至每月最少50小时，而且不设「上限」。然而，新契约的这项规定是以体育会的各项设施的开放时数的总和计算。

9. 本署认为，假如全部或大部分体育会都只做到如此最低要求，公众将难以信服他们对社会的回馈与其所取用的公共资源相称。再者，各体育会的规模并不一致，部分只有寥寥数项体育设施，而另一些则有十项或以上。因此，民政局要求不同规模的体育会，同样开放不少于50小时，会构成不公平对待。

10. 犹幸新契约亦规定体育会就开放其设施的具体安排须拟备「开放计划」，列明开放设施的项目、时数及节数等详情，供民政局审批；而且该局有权在新契约期间更改「开放计划」内容。此两项规定赋予民政局一定权力，可促使体育会开放其设施的安排更贴近公众诉求。

处理投诉机制欠妥

11. 在处理投诉方面，若有合资格团体就体育会开放设施的情况提出投诉，有关的主管当局会本着一贯的「协商及协调」原则处理。若主管当局未能解决矛盾，民政局便会介入和进行调查。但该局并没有凌驾其他主管当局所作决定的权力。

12. 本署认为，民政局应就体育会开放设施的安排订立妥善的投诉处理机制，并明文规定谁可就争议事项作最终裁决。

建议

13. 申诉专员建议民政局：

(1) 在审批及更改体育会的「开放计划」时，以公众利益为依归，务求各体育会按其规模尽量增加其体育设施的开放时段，以迎合合资格团体使用者的需求；

(2) 加强宣传体育会开放体育设施的安排；

(3) 落实加强监察各体育会有否切实执行契约条款及「开放计划」，包括建立数据库和不时进行抽查等，以及在有需要时立即采取纠正行动；

(4) 完善就开放体育设施的处理投诉机制，尤其应订明谁可就争议事项作最终裁决；

(5) 尽快展开全面政策检讨，并作广泛公众咨询。

14. 民政局接纳上述建议。

[1] 「主管当局」包括民政局、教育局、社会福利署、康乐及文化事务署及公务员事务局。

[2] 「合资格团体」包括在《教育条例》下所定义的学校、正接受社会福利署资助的社福团体、合资格接受康乐及文化事务署资助的体育总会、政府部门，以及正接受民政局资助的青年及制服团体。与他们对应的「主管当局」分别为教育局、社会福利署、康乐及文化事务署、公务员事务局及民政局。

房屋署

个案编号：OMB/DI/274 –
追讨未偿还按揭贷款
（调查宣布日期：二〇一二年三月二十六日；完成日期：二〇一三年三月二十日）



引言

根据现行政策，香港房屋委员会（「房委会」）为各项资助自置居所计划[3]下发售的单位（「资助单位」）提供按揭还款保证，使置业人士向银行申请按揭贷款时，可以取得较优惠的按揭条件。假如置业人士其后无力继续供款，银行可能会收回及出售单位，而所得款项若不足以偿付尚欠贷款，银行便会就差额向房委会的执行机构房屋署索偿。房委会向银行偿还按揭欠款后，即可取代银行就有关未偿还贷款追讨欠款的权利。房屋署作为房委会的执行机构，有权利亦有责任向前业主追讨差额。

2. 本署在处理一宗投诉个案时，发现房屋署早于一九九一年起一直有向银行偿还这类按揭欠款，但却迟至二〇〇九年（即18年后）才开始向前业主追讨欠款。

3. 有鉴于此，申诉专员展开主动调查，审研问题的严重程度，以及房屋署追讨债项的安排是否有可改善之处。

调查所得

4. 本署的调查发现，房屋署并无任何记录，显示该署在二〇〇九年前曾经考虑或讨论过需要追讨这些按揭债项。

5. 二〇〇九年，房屋署就居屋第二市场计划的资助单位进行内部审计，发现该署已就有关计划的826宗按揭欠款索偿个案偿还了2.3亿元的债项。审计报告并建议，房屋署应设立机制，检讨向前业主收回按揭债项的可能性，并展开适当的追讨行动。

6. 根据内部审计报告的建议，房屋署在二〇〇九年年底订立追讨按揭债项的安排。尽管有关建议是针对居屋第二市场计划的情况而作出的，但房屋署其实一直为所有资助单位提供按揭还款保证。因此，房屋署把追讨行动扩大到所有资助单位。

7. 截至二〇一二年六月底，房屋署已为4,407宗按揭欠款索偿个案偿还合共9.73亿元的债项。经过两年半的追讨，该署只能够收回约340万元债项，相当于总额的0.3%。于二〇一二年六月底，该4,407宗个案的情况如下：

- 1,360宗（占31%）已过了时效或涉及已获解除破产的破产人，故此不再纳入检讨范围；
- 901宗（占20%）已完成首轮检讨；
- 1,398宗（占32%）正进行首轮检讨；以及
- 馀下748宗（占17%）尚未开始首轮检讨。

本署观察所得

8. 当局须动用公帑偿还按揭欠款，而9.73亿元并不是一个小数目。假如房委会沿用现行政策，继续为购买资助单位的人士提供按揭还款保证，势将承担更多须偿还按揭欠款的潜在负债，累积的欠款额也会愈来愈庞大。房屋署必须订立一套妥善的机制，管理追讨按揭债项的工作，目的除了审慎理财之外，亦避免向社会发放错误的信息，令人以为拖欠政府的债项可以不用偿还。

9. 房屋署在取得各项按揭债项的权利后，整整18年都没有采取任何行动追讨，其后知后觉的处事态度令人难以接受。此外，即使该署在二〇〇九年订立了追讨债项的机制，工作进度却一直未如理想，而其中有些程序安排更是欠缺效率，成效不彰。

建议

10. 房屋署应：

整体而言

(1) 从这项经验汲取教训，提高警觉，日后以更审慎的理财态度运用公帑；

追讨债项安排

(2) 检讨其运作安排，确保按适当的优先次序处理个案。特别是那些已过了时效或前业主已身故的个案，房屋署应视乎继续处理的成效、可运用的资源及尚待处理的个案数量，考虑是否值得再耗费人力去追讨债项；

(3) 检讨其工作流程，以精简程序，特别应注意搜寻地址安排的效率，以及考虑调拨更多会见室，供处理按揭债项的小组使用；

(4) 仔细检讨其工作指引，并加强职员培训；

(5) 以谨慎尽责的态度处理按揭债项个案，并加强监察职员的工作表现；以及

(6) 透过人手调配或其他方法，努力实现其既定的目标，即在二〇一五／一六年度完成全部4,407宗个案的首轮检讨。

11. 房屋署大致上接纳本署的各项建议。

食物环境卫生署及地政总署

个案编号：OMB/DI/231 –
政府当局对食肆违例扩展营业范围的规管及执法行动
（调查宣布日期：二〇一二年二月九日；完成日期：二〇一三年三月二十八日）

背景

食肆在牌照指定范围外的露天地方营业，往往会阻塞通道，造成环境卫生及噪音等问题，对楼上及附近居民带来滋扰。食物环境卫生署（「食环署」）作为食肆的发牌当局，虽然有对该些违例行为采取执法行动，却未能有效遏止或控制问题；而负责管理政府土地的地政总署，亦鲜有就食肆非法占用政府土地采取执法行动。

本署调查所得

2. 本署的调查有以下发现。

食环署未有善用资源

3. 食环署对食肆的执法行动，包括检控食肆违例扩展营业范围，几乎全部由卫生督察职系人员负责。在某些分区，小贩管理主任职系人员亦有参与行动，但只局限于为前者提供支援。换言之，上述的分工未有充分发挥该署的前线执法力量，亦未有善用资源。事实上，食肆在政府土地上贩卖熟食，与无牌流动小贩在行人路上摆卖小食无异，都是违法的街头贩卖活动，小贩管理主任职系人员亦有权责予以取缔。再者，小贩管理主任职系人员轮值工作的时间（每星期七天，每

[3] 房委会在各项资助自置居所计划下推出资助房屋单位，售予合资格人士，这些计划包括居者有其屋计划、租者置其屋计划、私人机构参建居屋计划，以及居屋第二市场计划。



天由上午7时至晚上11时），比起卫生督察职系人员的一般上班时间（星期一至五，每天由上午8时30分至下午6时）长得多，有利于填补卫生督察职系人员的不足，以及处理在晚上尤为猖獗的食肆违例扩展营业范围问题。

食环署行事决心不足、目标欠奉

4. 食环署的执法似乎只着重巡查和检控行动的次数，而没有为执法成效制定绩效目标及相应执法策略。在遇到一些屡犯不改的违规者时，该署又未有展示更大的决心，没有透过提升行动的频密度及更改执法模式，以加强执法力度。

5. 此外，食环署对违例扩展营业范围的食肆，一般只会作出票控，而不会即场拘捕相关人士及检取涉案物品，因而令执法行动欠缺阻吓力。

6. 另一方面，食环署没有使用封闭令这「撒手锏」对付在处所范围以外违例经营的无牌食肆，亦令该署的执法能力大打折扣。

「违例记分制」的三层上诉制度费时失事

7. 食肆持牌人如因触犯有关食物或卫生的条例而被检控，一经定罪，除判处罚款外，还会被食环署按「违例记分制」记下分数。当食肆持牌人累积至满分，其食肆牌照会被暂时吊销或取消。然而，若食肆持牌人不满有关决定，可向食环署、「牌照上诉委员会」及「市政服务上诉委员会」逐层提出上诉，并且利用冗长的上诉程序，以及食环署暂缓执行暂时吊销或取消牌照的酌情权，延迟暂时吊销或取消牌照的生效日期，然后继续在违例的情况下营业，为期可超过300天。

暂准牌照的「特订发牌条件」适用范围过于狭窄

8. 对位于违例扩展营业范围黑点，以及过往有多次干犯违例扩展营业范围记录的食肆处所，食环署会在相关的暂准牌照的「发牌条件」中加入特订条件，规定申请人不得侵占处所范围外的政府土地或公用通道。该署在确定有关食肆在报称符合所有「发牌条件」前的14天「观察期」内，并没有因「阻街」而被检控，才会发出暂准牌照。本署认为，上述措施的适用范围应伸延至所有暂准牌照申请，而「观察期」亦应延长，以增阻吓力。

发牌制度对持牌人过于宽松

9. 在现时的发牌制度下，曾被暂时吊销牌照或取消牌照的人士，在日后申领另一食肆牌照时，不论是否涉及同一或另一处所，或同一或另一食肆名称，均不会受到任何限制。本署认为，食环署的这种做法过于宽松，未有充分考虑有关人士是否为牌照持有人的「合适人选」。

地政总署未有积极处理食肆非法占用政府土地问题

10. 地政总署承认，食肆占用政府土地的情况，属其职权范围内应监管的事项。然而，该署认为，在提出检控前，必须根据有关法例张贴通知，饬令占用人在指定期限前停止占用事涉的政府土地；若占用人遵办，但其后再次占用有关土地，该署便须重新发出一张新通知，而不能引用先前的通知即时采取行动。

11. 本署注意到，以上所述的通知其实是饬令占用人「停止占用」有关土地，而非只是要求占用人「暂时移走」占用土地的物件。因此，除非占用人实质上停止占用有关土地，否则，该通知持续有效，地政总署理应可根据该通知清除或没收该土地上的任何物件，以及提出检控。

12. 地政总署作为管理政府土地的部门，对于规管食肆占用政府土地营业的情况，实在责无旁贷。事实上，食肆持牌人若申请在公众地方设置露天座位，亦必须获地政总署签发有关土地的出租文件，才可取得食环署的批准。然而，食肆持牌人在未经批准的情况下占用政府土地，地政总署却没有积极执行管制，实在不合情理。

合法设置露天座位需要推广

13. 食肆持牌人可以向食环署申请在食肆处所外设置露天座位，但过往成功获批的个案不多。本署认为，有关当局假如能够推广这种经营模式，促使其合法化及规范化，不单会便利食肆经营者及顾客，同时亦会减低食环署执法的压力，令该署可集中资源打击造成较严重环境滋扰的个案。

建议

14. 申诉专员向食环署及地政总署提出共17项建议，其中包括：

食环署

(1) 积极研究如何善用资源及所有相关法例，考虑设立由卫生督察职系人员及小贩管理主任职系人员组成的特遣队，增拨人手，以多元化策略处理食肆违例在公众地方营业的问题；当前，至少应让小贩管理主任职系人员更多参与处理相关问题；

(2) 对屡犯不改的食肆采取重点扫荡行动，包括提升行动的频密度、采取拘捕及检取涉案物品行动、加强检控、向法庭申请封闭令，以及将有关食肆的资料向市民大众公布；

(3) 研究修订有关法例，将暂时吊销或取消牌照的三层上诉制度简化为两层上诉制度；在食肆持牌人等候上诉裁定期间，在非常特殊的情况下才考虑暂缓执行暂时吊销或取消牌照的决定；

(4) 考虑扩大「特订发牌条件」的适用范围至所有申请牌照的处所，并延长发出牌照前的「观察期」；

(5) 对于曾因多次违规而被食环署取消食肆牌照的人士，在取消牌照后的指定期间内，拒绝该位人士就有关处所再提出的任何食肆或相关牌照申请；长远而言，考虑如何限制屡次违规的人士就所有处所提出的任何食肆或相关牌照申请；

(6) 在合适的地区，向区议会建议划定一些适宜设立露天座位的地点，然后尽量方便食肆在该些地点申请设置露天座位；

地政总署

(7) 与律政司研究如何可更有效以法定权力处理食肆非法占用政府土地的问题，以履行该署作为政府土地管理人的职责。

消防处及医院管理局

个案编号：OMB/DI/243 –
救护车载送伤病者往「属区医院」
（调查宣布日期：二〇一二年五月十七日；完成日期：二〇一二年十二月二十一日）



背景

把伤病者送往医院急救的服务，由消防处提供。该处与医院管理局（「医管局」）协议，把全港划分为20个区域（下称「医院属区」）。一直以来，除非遇到例外情况[4]，否则消防处的救护车须把伤病者送往其身处地点的医院属区内的指定医院或诊所（以下统称「属区医院」）。

2. 然而，属区医院有可能不是最接近伤病者的医院。硬性地把「情况危殆伤病者」[5]送往属区医院，可能会导致延误救治，对他们造成严重后果。

3. 有鉴于此，申诉专员进行主动调查，以审研上述送院安排的不足之处。

本署调查所得

载送往属区医院的理念

4. 消防处及医管局表示，把伤病者送往属区医院，是以伤病者的「最大利益」为依归。该两机构的主要考虑包括医院的规模、设备，以及接收病人能力，而非只是救护车的行车距离及行车时间。

属区医院不一定是最就近医院

5. 本署曾审研消防处过去三年22宗相关的投诉个案，以及该处与医管局就有关检讨医院属区服务范围的往来文件，发现在港岛、九龙及新界都有属区医院不是最就近医院的实例，其中，有送往属区医院的行车时间比送往最就近医院多达10分钟。

专家意见

6. 本署曾谘询医学顾问、医学专业团体、知名执业医生及病人组织。他们均认为，情况危殆伤病者须尽快送往最就近医院接受治疗，以免失救。

本署的评论及建议

7. 在既定制度下，救护员只须按照简单的预设指示执行职务，把伤病者送往属区医院，而无须就每位伤病者的情况多作判断。

8. 然而，把伤病者送往属区医院而非最就近的医院，有可能造成数分钟的延误，这对一般伤病者来说，可能影响不大，但对情况危殆伤病者而言，或足以决定生死。

9. 有见及此，申诉专员促请消防处及医管局：

(1) 在既定制度上增加特别安排：若属区医院并非最就近医院，把情况危殆伤病者载送往最就近医院；

(2) 为前线救护员提供适当训练及制定清晰指引，包括为情况危殆伤病者下定义，以便执行第(1)点所述工作；以及

(3) 订立常设检讨机制，并与各持份者（包括救护人员）保持沟通，以便按部就班地落实第(1)及(2)点所述工作。

[4] 例外情况包括：「严重创伤者」以及「大型事故」中的伤病者。

[5] 例如：心脏停止跳动及严重呼吸困难的伤病者。

10. 消防处及医管局大致上接纳上述的建议，并同意先从较容易识别的「心脏停顿」及「呼吸停顿」伤病者入手。待救护员积累更多经验及／或获配备所需诊断仪器后，消防处会扩大特别安排，令其他类别的情况危殆伤病者亦可获送往最就近医院。

11. 本署明白救护员所面对的工作困难，故此不反对消防处及医管局拟采取的渐进式的改良方案。然而，情况危殆伤病者并不只限于该两个类别。申诉专员促请消防处及医管局定期作出检讨，以及致力为救护员提供所需设备、培训、指引，尽量做到把所有情况危殆的伤病者送到最就近医院救治。

康乐及文化事务署

个案编号：OMB/DI/221 –
康乐及文化事务署体育设施的预订和使用
（调查宣布日期：二〇一一年七月五日；完成日期：二〇一二年九月十九日）



引言

本署接到有关康乐及文化事务署（「康文署」）体育设施的投诉当中，很大部分都是关于订场困难、场地配额不公和违规转让场纸（即俗称「炒场」）的情况。为此，申诉专员展开主动调查，审研康文署的订场与分配安排是否有可改善之处。

调查所得

2. 体育设施供不应求，是造成订场困难和衍生炒场现象的底因。在供不应求的情况下，康文署的订场和分配机制，既要配合发展全民运动，又须提高精英体育水平；既要方便市民，又须防止炒卖活动。要取得多方面的平衡，实不容易。

3. 本署的主动调查发现，除了供求因素之外，康文署场地管理制度欠妥善，以及执行监管上的不足，也令订场困难和炒卖场纸的问题变得更严重。

观察所得及建议

4. 出现严重的炒场问题，首先是由于制度不完善，其次是执行方面的不足，为炒家提供了不少炒场机会。制度上的不完善包括以下各点：

- 个人可在用场前30天订场，炒家因此有充裕时间寻找「买家」；
- 个人可订场的时数上限太宽松；
- 个人可用不同身份证明文件订场，藉此避过订场上限；
- 个人以电话方式预订无须即时缴费，容易被炒家滥用；
- 可享有三个月优先预订权的团体的定义太宽松；
- 就恶劣天气的补场安排对租用人过分优惠；以及
- 订场后不取场没有惩罚，加上免费候补（一般称为「执鸡」）的安排，提供了炒卖机会。

至于执行管理工作的不足，包括：

- 职员在签场时没有严格查证；以及
- 没有采取行政措施惩罚违规转让场纸的人士。

5.　除了炒卖活动和相关的订场问题外，这项主动调查也探讨了其他的问题，例如个人和团体订场方面的困难，以及康文署在一些使用场地的安排未妥善的地方，包括下列各项：

(1)　由于康文署和民政事务局的订场不受团体订场配额的限制，令个人可用时数没有保障；

(2)　只容许租用人签场的制度欠弹性，未能利便市民的需要；

(3)　在繁忙时间难以进入「康体通」系统预订收费设施；

(4)　未能为预订免费设施提供便利的电子化服务；

(5)　批核团体订场申请的指引未尽清晰，亦有职员不依期限回覆批核结果，造成团体在筹办活动方面的困难；

(6)　团体取消订场须于用场前40天通知的规定，未能顾及团体筹办活动的运作；

(7)　个人取消订场手续不便，而订场后不取场又没有惩罚，引致场地资源浪费；

(8)　康文署处理团体不取场的违规行为过于宽松；以及

(9)　有些设施未能地尽其用，康文署宜考虑调节开放时间以增加供应。

6.　申诉专员就炒卖场地、个人和团体订场，以及场地使用等方面，向康文署提出了共22项建议，全部均获康文署接纳。

7.　本署的建议应该有助改善目前的情况，但不能说从此便可以完全杜绝炒场或解决所有问题。作为管理体育设施的执行部门，康文署必须密切留意场地的使用情况，听取持份者的声音，并且不时检讨本身的制度和安排，才能配合市民的需要。

运输署及路政署

个案编号：OMB/DI/223 –
当局在公用事业机构进行道路工程期间临时关闭设有收费表的停车位的行政安排是否有效
(调查宣布日期：二〇一一年七月二十一日；完成日期：二〇一二年五月二十五日)

背景

本署接到的投诉个案显示，一些设有收费表的停车位有时会因掘路工程而需临时关闭，但关闭期却比已获批准工程所需的实际施工期为长。虽然运输署及路政署曾于二〇一〇年及二〇一一年推出了数项改善措施，但违规情况(即不必要地关闭停车位)仍时有发生。申诉专员遂展开主动调查，审研有关问题。

申请临时关闭设有收费表的停车位

2.　公用事业机构若需要进行掘路工程，必须向路政署申请挖掘准许证。假如工程会严重影响交通，该署会要求有关机构向运输署及警务处提交临时交通管理建议书，由他们评估及审批。倘若施工期间需要临时关闭设有收费表的停车位，则有关机构须在临时交通管理建议书中提出相关建议，由运输署评估。路政署随后会参照警务处及运输署所同意的临时交通管理建议，决定挖掘准许证的整段期限，并向公用事业机构批出准许证。



3.　事涉公用事业机构会联络运输署，商讨需关闭设有收费表的停车位的期间。在有关申请获批后，运输署会向承办商发出施工通知书，关闭有关的停车位。

二〇一〇年九月之前没有监察措施

4.　在二〇一〇年九月之前，当局并没有任何措施监察公用事业机构实际占用已临时关闭的停车位的期间，以致未能发现有停车位被不必要地关闭的情况。虽然路政署有定期对正在施工的工地进行审核巡查，以确保有关机构遵从挖掘准许证订明的条件，但巡查范围并不包括查核此类停车位有否被不必要地关闭。

二〇一〇年及二〇一一年推出的改善措施

5.　二〇一〇年九月底，路政署同意推行试验计划：假如该署在审核巡查期间发现有这类停车位被不必要地关闭，即会通知运输署。

6.　除路政署的审核巡查外，运输署于二〇一一年二月开始监察公用事业机构的工程进度，在停车位开始关闭后不久即到现场进行例行巡查，并在其后定期巡查。

7.　路政署亦于二〇一一年二月公布在挖掘准许证条件中加入一项新条件，规定公用事业机构须先获运输署批准，才可占用停车位以进行道路工程。

8.　自二〇一一年四月一日起，运输署开始向公用事业机构发出列明审批条件的正式批准书，规定公用事业机构须预先向运输署确认停车位开始关闭的日期，而工程若提前完成，须通知运输署，以及须定期向运输署提交最近期的工地照片，以便该署查核工程进度。

观察所得及意见

长期不必要地关闭停车位

9.　本署研究的四宗个案，显示了由于掘路工程而致不必要地关闭设有收费表的停车位的程度(关闭期有时超过三星期)。个案中的违规原因包括工程延迟动工及／或提前完成，又或是工程已取消，但有关机构没有通知运输署重开停车位。其中一宗个案于二〇〇九年发生，其时当局就这方面并无进行监察。其馀三宗则显示当局于二〇一〇年及二〇一一年推出改善措施后，仍有停车位长期不必要地被关闭。

需进一步加强监察措施

10.　运输署未有清楚说明，公用事业机构假如不遵从新订的审批条件，通知该署工程会提前完成及定期提交工地照片，将会有何后果。本署认为，运输署不论是透过厘定更清晰的审批条件，或以其他方式向公用事业机构说明，都必须清楚说明违反规定的后果。

11.　运输署在实行改善措施后，对公用事业机构工程进度的监察工作仍未如理想。正如一宗于二〇一一年七月发生的个案显示，事涉公用事业机构未有遵从审批条件向运输署提交最近期的工地照片，但该署却没有发现。本署认为，运输署必须密切查核公用事业机构有否提交工地照片，如有需要，应考虑为此建立电脑化资料库。

审批停车位关闭期的尺度过于宽松

12.　运输署在审批需要关闭停车位的预计期间方面，尺度过于宽松，这从本署研究的个案中可见一斑。其中一宗个案显示，工程实际上只用了七天便告完成，却获批临时关闭停车位31天；而在另外两宗个案，实际施工期分别是15天及18天，但停车位的关闭期则为43天及94天。

需定期检讨情况

13. 由于运输署在二〇一一年二月之前一直没有到工地巡查，因此这个问题的严重程度未能评估。此外，在二〇一〇年十一月之前，该署只是口头要求公用事业机构呈报动工／完工日期的更改，而有关机构亦只会作口头呈报，运输署也没有备存违规个案的统计数字。故此，目前发现的违规情况可能只是冰山一角。该署应继续定期检讨情况，以确定是否需要采取进一步的措施处理这个问题。

本署的建议

14. 申诉专员提出以下六项建议：

(1) 路政署应继续对涉及临时关闭设有收费表的停车位的工地进行审核巡查，并向运输署汇报任何违规情况，直至运输署的监察措施已证实全面有效为止；

(2) 运输署应透过修订审批条件的内容或其他方式，敦促公用事业机构注意下列事项：

(a) 适时提交工地照片，否则须承担违反规定的后果；

(b) 工程若提前完成，便应通知运输署，否则须承担违反规定的后果；

(3) 运输署应密切查核公用事业机构有否适时提交工地照片，如有需要，应为此建立电脑化资料库；

(4) 运输署应备存违规个案的统计数字及详情；

(5) 运输署应最少每隔半年检讨违规情况，以确定是否需要采取进一步的措施；以及

(6) 运输署应该更严谨地评估需要关闭停车位的期间。



附件 7

经全面调查后终结的个案索引

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
入境事务处			
2011/5200	(1) 提供错误的电话号码，令投诉人未能及时向边境管制站求助，以及违反代为召唤救护车的承诺（不成立）； (2) 未有说明召唤救护车已超出热线的工作范围，亦没有告知投诉人应向何处求助（部分成立）；以及 (3) 处理求助个案的电话通话记录不全（部分成立）。	部分成立	3
2012/1414B	没有在「红色暴雨警告」生效期间与机场管理局保持联系，对旅客造成不便。	不成立	0
土木工程拓展署			
2012/2851A	没有就莲塘／香园围口岸工程进行适当谘询。	不成立	0
土地註冊處			
2011/4509B	拒绝更正一份登记新界土地产业继承权的注册摘要上的错误地段编号。	不成立	0
2012/3813	没有把屋宇署勘测命令的「完成规定证明书」注册在有关大厦单位的业权记录，以致该单位的业主（投诉人）未能成功申请安老按揭。	成立	0
水务署			
2012/3831B	延误处理当地居民对该署申请延长临时占用政府土地所提出的反对意见。	部分成立	1
2012/3862B	(1) 就一条供水喉管是否有渗漏的问题，作出前后矛盾的结论（不成立）；以及 (2) 没有进行彻底测试，便否决另一政府部门的调查结果（不成立）。	不成立	1
司法机构政务长			
2011/3083B	没有迅速跟进投诉人提出的要求，协助保护某法院大楼外墙上的燕巢。	不成立	0
2012/1922B	没有如实交代在调查投诉人的投诉个案期间发生的一宗事件。	不成立	1

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
平等机会委员会			
2012/0855	(1) 声称投诉人是在时限过后才提出投诉，而藉此拒绝受理她的投诉（部分成立）； (2) 未能提供证据，支持该会所称其职员已向投诉人解释相关法例，而她在当时并不打算提出投诉（不成立）；以及 (3) 偏袒被投诉的公司（不成立）。	部分成立	1
民政事务总署			
2011/3089B	没有妥善处理非法占用政府土地问题30年。	成立	1
2011/4270A	(1) 不当地为投诉人屋苑附近某乡村的牌楼设置大闸，让村民可以非法占用大闸后方的政府土地（成立）；以及 (2) 没有计划如何处理大闸问题，以致在村民声称拥有该大闸后，当局随即取消联合行动（不成立）。	部分成立	1
2011/4509C	拒绝更正一份登记新界土地产业继承权的注册摘要上的错误地段编号。	部分成立	1
2012/0886B	拒绝就政府早年于投诉人的土地上开辟行人通道后造成的斜坡承担维修责任。	不成立	0
2012/1604	没有妥善处理在行人路入口设立矮柱，以防止车辆驶入的要求。	不成立	1
2012/2703	无理要求投诉人出示租约。	不成立	0
2012/2968	无理拒绝投诉人预订使用某社区中心设施的申请。	成立	1
2012/3187A	拒绝调停投诉人与某小型屋宇业主之间关于保留一条行人径的纠纷。	不成立	0
2011/3851	(1) 无理要求租用社区会堂／中心的申请人提交使用版权作品的许可文件副本（成立）； (2) 无理要求「合资格团体」提交有关许可文件的副本（成立）； (3) 没有为「合资格团体」提供豁免，使其无须提交有关许可文件（不成立）；以及 (4) 没有协助「合资格团体」取得有关许可文件（不成立）。	部分成立	1
民航署			
2012/2862	没有处理投诉人关于直升机噪音滋扰的投诉。	部分成立	3
地政总署			
2011/1859	没有就两间村屋天台上装置天线所引致的违反土地契约条款问题，采取进一步的执法行动。	不成立	0
2011/3089C	没有妥善处理非法占用政府土地问题30年。	成立	2
2011/4270C	(1) 不当地为投诉人屋苑附近某乡村的牌楼设置大闸，让村民可以非法占用大闸后方的政府土地（成立）；以及 (2) 没有计划如何处理大闸问题，以致在村民声称拥有该大闸后，当局随即取消联合行动（不成立）。	部分成立	1
2011/4312C	没有采取执法行动，取缔政府土地上的一些违例建筑工程。	成立	1
2011/4509A	拒绝更正一份登记新界土地产业继承权的注册摘要上的错误地段编号。	不成立	0
2011/4961	延误处理投诉人就一份短期租约建议书中的可使用土地面积所提出的疑问。	成立	1

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2012/0106	拒绝按投诉人（某屋苑的业主委员会）的要求，就该屋苑的公契上被指不公的条款，澄清该署予以批准的理据。	不成立	0
2012/0120	没有禁止一间骨灰龛场违规经营及非法占用政府土地。	部分成立	3
2012/0192A	没有代表财政司司长法团维修某大厦天台地台的防水层。	不成立	0
2012/0583	延误处理投诉人兴建小型屋宇的申请。	成立	2
2012/0954B	不合理地批出短期租约给两间厌恶性行业的工厂。	成立	1
2012/1184B	在解决投诉人乡村的紧急车辆通道受阻的问题上推卸责任。	不成立	0
2012/1764C	(1) 没有就某回收店所造成的阻街及环境滋扰问题采取执法行动，而且推卸责任（不成立）；以及 (2) 没有通知投诉人个案的进度（成立）。	部分成立	1
2012/1909(I)	无理拒绝向投诉人提供有关其寮屋的文件。	部分成立	2
2012/2268	延误对违规的业权人采取执行土地契约条款行动。	成立	1
2012/2341B	在处理一宗关于僭建物的投诉时推卸责任。	投诉不成立，但机构另有失当之处	1
2012/2363B	未能有效管制某摊档经营者非法占用政府土地。	部分成立	1
2012/2444	没有对数间非法占用政府土地的店舖采取土地管制行动。	部分成立	1
2012/2566B(I)	(1) 延误处理投诉人关于其居所附近有人放置杂物的投诉，以及未能解决有关问题（部分成立）； (2) 没有回应投诉人索取其投诉个案编号的要求（成立）；以及 (3) 没有向事涉物主收回移除杂物的费用（不成立）。	部分成立	1
2012/2741B	没有对一间非法占用政府土地的食肆采取有效的执法行动。	部分成立	1
2012/2851B	没有就莲塘／香园围口岸工程进行适当谘询。	不成立	0
2012/3187B	不当地批准一项小型屋宇工程，以致一条行人径被移除。	不成立	0
2012/3831A	不当地处理一项关于延长水务署临时占用政府土地的建议。	不成立	1
房屋署			
2012/0935	延误处理两宗水浸事故，并在投诉人索偿的过程中提供失实资料。	投诉不成立，但机构另有失当之处	2
2012/1240	延误处理一宗污水倒流的报告。	不成立	1
2012/3547	无理地把投诉人曾经居住的单位列为「特快公屋编配计划」下的不受欢迎公屋单位，并且向传媒提供失实资料。	不成立	0
2012/3862D	在处理一宗渗水投诉时单凭15分钟的观察，并没有作任何测试，便指问题不属于其职权范围。	不成立	1
社会福利署			
2011/4073B	在得悉某慈善团体涉嫌把「公开筹款许可证」转让予小贩作牟利的摆卖活动后，没有即时暂停该团体的义卖筹款活动。	投诉不成立，但机构另有失当之处	1
2012/1418	(1) 无理拒绝跟进一宗对某受资助非政府机构的投诉（不成立）；以及 (2) 没有在该署网页上提供与监管受资助非政府机构有关的一些文件之中文版本（成立）。	部分成立	1

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2012/1511	(1) 不合理地计算一对年老及残疾夫妇获赠居所后的入息，以致他们须退回一个月的综援金（部分成立）；以及 (2) 延误处理投诉人父亲的伤残津贴申请（不成立）。	部分成立	1
2012/2285	误导投诉人的父亲，令他以为必须把投诉人的名字从公屋户籍中删除，方可申领综援。	不成立	0
2012/2305	没有妥善监管某安老院的职员人手及设施，以致投诉人的母亲于两年期间多次在院舍内跌倒受伤。	不成立	0
2012/3140B	(1) 在负责照顾一名由该署署长担任监护人的残疾人士的个案主任休假期间，没有另派职员跟进其个案（不成立）； (2) 没有妥善答覆投诉人就该名残疾人士的健康状况所作的查询（成立）；以及 (3) 委派被投诉的职员处理投诉人的投诉（投诉不成立，但机构另有失当之处）。	部分成立	2
屋宇署			
2011/1858	没有就两间村屋天台上装置的电讯设备所引致的楼宇结构安全及僭建问题采取行动。	不成立	1
2011/4312A	没有采取执法行动，取缔一些违例建筑工程。	不成立	1
2011/4722	在处理一宗渗水投诉时，无理要求在投诉人的单位内进行地台蓄水测试。	不成立	0
2011/5219A	延误处理一宗渗水投诉。	成立	2
2011/5223B	在处理一宗渗水投诉时，无理向投诉人的母亲发出妨扰事故通知书。	不成立	0
2012/1854	(1) 修葺令上的资料不正确（成立）；以及 (2) 没有答覆投诉人的查询（成立）。	成立	0
2012/2080	没有对违例建筑工程采取执法行动。	不成立	1
2012/2234A	没有跟进一宗关于违例建筑工程的投诉。	成立	1
2012/2341A	在处理一宗关于僭建物的投诉时推卸责任。	部分成立	0
2012/2630	没有就一幢大厦未经许可加建入口及更改住宅用途采取执法行动。	不成立	0
2012/2799A	没有向投诉人提供准确的地下施工图。	不成立	0
2012/2847	(1) 没有答覆投诉人的查询（不成立）； (2) 无理拒绝投诉人参加「新界豁免管制屋宇僭建物申报计划」的申请（不成立）； (3) 以普通信封寄出清拆令（不成立）； (4) 对僭建物选择性地采取执法行动（不成立）；以及 (5) 不当地把投诉人的资料交给顾问公司（不成立）。	不成立	1
2012/3780	(1) 在处理一宗渗水投诉时，无理拒绝在投诉人上层的单位作进一步测试（不成立）； (2) 调查报告偏颇及不准确（不成立）； (3) 不当地通知投诉人上层单位的业主无须承担任何赔偿（未有定论）；以及 (4) 没有使用任何工具进行调查（投诉不成立，但机构另有失当之处）。	投诉不成立，但机构另有失当之处	2

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2012/3862C	在处理一宗渗水投诉时单凭15分钟的观察，并没有作任何测试，便指问题不属于其职权范围。	不成立	1
2012/3922	(1) 没有妥善处理一宗渗水投诉（不成立）；以及 (2) 没有妥善处理一宗关于违例建筑工程的投诉（部分成立）。	部分成立	2
建筑署			
2011/3083A	没有迅速跟进投诉人提出的要求，协助保护某法院大楼外墙上的燕巢。	部分成立	1
政府总部 — 民政事务局			
2011/4098	(1) 没有就有关申请使用私人游乐场地契约持有人的设施订定清晰的程序（不成立）； (2) 在处理投诉人的申请时，不必要地向第三方披露其资料（不成立）；以及 (3) 延误处理投诉人的申请（不成立）。	不成立	1
2012/2608	无理拒绝投诉人递交的关爱基金新来港人士津贴申请。	不成立	0
政府总部 — 政务司司长办公室			
2012/2621	没有清楚告知市民关于复制档案资料的各种安排。	成立	1
2012/2697B	向投诉人提供不正确的资料。	不成立	0
2012/2803B	没有把一宗关于未经许可在路旁展示选举宣传横额的投诉转介予有关部门跟进。	部分成立	1
2012/3140A	(1) 没有回应投诉人对某政府部门的投诉（部分成立）；以及 (2) 未经投诉人同意，便把其电话号码交给该政府部门（不成立）。	部分成立	1
政府总部 — 教育局			
2011/4434	(1) 不合理地让投诉人在电话接通后等候了一个半小时，其后电话更突然断线（成立）；以及 (2) 一名职员无理拒绝向投诉人透露其姓名，并且于投诉人仍在说话时突然挂断电话（成立）。	成立	2
2012/2183(I)	(1) 没有跟进投诉人就其丈夫在儿子的小一入学申请表上填报虚假资料所提出的投诉，亦没有把该份申请表视作无效（不成立）； (2) 不当地拒绝受理投诉人填写的小一入学申请表，以及没有分派学位给她的儿子（不成立）；以及 (3) 无理拒绝向投诉人提供入学申请表的副本（成立）。	部分成立	2
2012/2415	(1) 没有经过公开招标，便批出／延续两间国民教育中心的营办协议（部分成立）； (2) 以象徵式租金把一所空置的校舍租予某机构作为营办国民教育中心之用，而没有公布相关的原则及程序（不成立）；以及 (3) 有关营办一间国民教育中心的招标安排欠妥善（投诉不成立，但机构另有失当之处）。	部分成立	1

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2012/5425	(1) 对于「校长推荐计划」的评选准则所作的解释前后矛盾（不成立）； (2) 把「参与学校服务」纳入作为一项评选准则，做法不合理（不成立）； (3) 拒绝透露遴选委员会的成员名单（部分成立）； (4) 不当地指派曾经指导申请人撰写自荐信的教师出任遴选委员会成员（不成立）； (5) 没有备存遴选委员会的会议记录（部分成立）；以及 (6) 捏造一份文件（不成立）。	部分成立	2
政府总部 — 环境局			
2011/3689A	没有按投诉人的要求邀请其所属环保团体出席咨询会议，以致未能听取社会上对政府环保政策的不同意见。	不成立	0
食物环境卫生署			
2011/4073A	没有就涉嫌以义卖筹款名义进行的违规摆卖活动采取任何执法行动。	不成立	1
2011/4312B	没有采取执法行动，处理一些违例建筑工程所造成的阻街问题。	不成立	2
2011/5105B	没有解决投诉人隔邻的店铺在门前进行塑胶切割工序所造成的环境卫生及阻街问题。	不成立	0
2011/5219B	延误处理一宗渗水投诉。	成立	2
2011/5223A	在处理一宗渗水投诉时，无理向投诉人的母亲发出妨扰事故通知书。	不成立	0
2012/0192B	没有就一宗渗水投诉采取执法行动。	不成立	0
2012/0245	没有采取有效的执法行动，管制某些糖果摊档阻塞街道及行人路的问题。	成立	1
2012/0629	没有就投诉人怀疑下层单位的冷气机导致其单位内地面出现水珠凝结的问题，进行妥善的测试。	部分成立	2
2012/0875	(1) 延误回覆一宗食物投诉（成立）；以及 (2) 没有跟进该宗投诉（部分成立）。	成立	1
2012/0954A	不合理地向两间工厂的经营者发出厌恶性行业牌照，亦没有采取行动解决该两间工厂所造成的环境滋扰问题。	部分成立	1
2012/1182	延误处理投诉人就某街市水管爆裂对其档位造成损毁所提出的索偿。	不成立	2
2012/1416	(1) 没有就多名区议员未经许可而在某地点展示的路旁宣传横额采取执法行动（不成立）； (2) 不当地要求投诉人就移除未经许可的路旁宣传横额缴付费用（成立）； (3) 在移除有关宣传横额之前没有给予通知（不成立）； (4) 延误向投诉人寄出有关移除宣传横额费用的缴款通知书（成立）；以及 (5) 没有说明如何计算移除宣传横额的费用（不成立）。	部分成立	1
2012/1764A	(1) 没有就某回收店所造成的阻街及环境滋扰问题采取执法行动，而且推卸责任（投诉不成立，但机构另有失当之处）；以及 (2) 没有通知投诉人个案的进度（不成立）。	投诉不成立，但机构另有失当之处	2

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2012/2053	(1) 无理阻止在火葬场内的拍摄活动（成立）；以及 (2) 职员在执勤时没有穿着制服及出示职员证，而且态度恶劣（部分成立）。	成立	2
2012/2130	(1) 没有在某些派发免费报纸的地点采取执法行动（不成立）；以及 (2) 没有回应投诉人的查询（不成立）。	不成立	1
2012/2146	(1) 没有对一间造成阻街的水果店采取执法行动（部分成立）；以及 (2) 没有回应投诉人多次提出的投诉（不成立）。	部分成立	1
2012/2363A	未能有效管制一个持牌摊档违例扩展营业范围。	成立	1
2012/2430	没有回应投诉人就乱抛垃圾控罪提出的反对。	成立	0
2012/2476	(1) 延误搬迁三个靠近路口及可能妨碍驾驶者视线的流动厕所（成立）；以及 (2) 讹称当地村民反对搬迁流动厕所（投诉不成立，但机构另有失当之处）。	成立	3
2012/2566A(I)	(1) 延误处理投诉人关于其居所附近有人放置杂物的投诉，以及未能解决有关问题（部分成立）； (2) 没有回覆投诉人在一年前提出关于臭味的投诉（未有定论）； (3) 没有回应投诉人索取其投诉个案编号的要求（成立）；以及 (4) 职员态度欠佳（不成立）。	部分成立	2
2012/2601	(1) 没有采取执法行动，解决投诉人单位附近一部冷气机排放热气所造成的滋扰（不成立）； (2) 在不适当的位置量度投诉人单位的温度（不成立）； (3) 在调查投诉人关于附近一部冷气机排放热气的投诉时所采用的程序不当（不成立）；以及 (4) 延误处理投诉人的投诉（成立）。	部分成立	1
2012/2697A	没有按照服务承诺答覆投诉人。	成立	0
2012/2704(I)	在一宗渗水投诉中，拒绝向投诉人（其单位被怀疑是渗水源头）披露受影响单位的资料。	成立	1
2012/2725	(1) 没有回覆投诉人关于一瓶果汁的安全问题的查询（成立）；以及 (2) 就会否对涉嫌违反食物安全规例的制造商采取执法行动一事，给予前后矛盾的答覆（不成立）。	部分成立	1
2012/2741A	没有对一间造成阻街的持牌食肆采取有效的执法行动。	部分成立	1
2012/2803A	延误处理一宗关于未经许可在路旁展示选举宣传横额的投诉。	不成立	1
2012/3671	(1) 错误批出食物业牌照给两间食肆，以及没有就该两间食肆的厨房油烟排放口位置不当的问题采取行动（不成立）； (2) 没有对一间违反发牌条件，其后更无牌营业的食肆采取执法行动（部分成立）；以及 (3) 巡查安排欠妥善（不成立）。	部分成立	2
2012/3862A	(1) 在调查一宗渗水投诉时推卸责任（不成立）；以及 (2) 没有使用任何工具测试一条供水喉管（不成立）。	不成立	1
2012/3883	没有妥善处理一宗渗水投诉。	部分成立	1

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2012/3952	(1) 无理拒绝加快调查一宗渗水投诉（成立）；以及 (2) 调查方法欠缺成效（不成立）。	部分成立	1
香港艺术发展局			
2012/2418	遴选艺术展览策划人代表香港参加威尼斯双年展的评审过程不公及欠缺透明度。	不成立	0
差饷物业估价署			
2012/1922A	(1) 向申请收回物业的投诉人提供错误建议（不成立）； (2) 恶意地忽视在查询柜位前轮候表达意见的投诉人（不成立）；以及 (3) 没有就他的投诉展开彻底调查（不成立）。	不成立	1
2012/2786	(1) 职员态度马虎，没有积极提供协助（未有定论）； (2) 延误处理投诉人查询某项物业的应课差饷租值的申请（不成立）；以及 (3) 没有妥善处理投诉人的退款要求（不成立）。	不成立	3
消防处			
2012/1184A	在解决投诉人乡村的紧急车辆通道受阻的问题上推卸责任。	不成立	0
2012/2234B	没有确保某大厦遵从适用的消防规例。	不成立	0
海事处			
2012/1983	没有妥善处理投诉人就允许敷设私人系泊设备提交的申请。	部分成立	1
破产管理署			
2011/4916	(1) 以受托人身份处理破产人在中国内地的物业时，没有审慎评核物业的价值（成立）；以及 (2) 延误处理有关投诉（不成立）。	成立	3
2012/1664	不当地延误变现一名破产人的资产和把款项派发予作为债权人的投诉人。	不成立	0
2012/2801	没有就一宗破产个案采取适当行动，以及延误答覆投诉人的查询。	不成立	0
康乐及文化事务署			
2011/4956	为某康乐场地的草地木球场管理工作招标时，没有核实投标者的资格。	投诉不成立，但机构另有失当之处	2
2011/5182A	延误落实一项兴建康体设施的计划。	不成立	0
2012/1591	没有公平地审批表演场地的租用申请，以及没有妥善处理宣传品的张贴和摆放安排。	不成立	1
2012/1657B	没有妥善处理木棉树的棉絮飘落对附近居民构成困扰的问题。	部分成立	1
2012/1718	没有妥善处理木棉树的棉絮飘落对附近居民构成困扰的问题。	部分成立	1
规划署			
2012/0954C	选择性地针对投诉人一幅土地上的围板采取执法行动，但对一间厌恶性行业的工厂违规更改土地用途却不予取缔。	不成立	1

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
劳工处			
2011/4161B	没有充分监管由承办商进行的涉及石棉物料的清拆工程，以及没有妥善处理一宗对该承办商的投诉。	不成立	1
2012/2623(I)	拒绝投诉人索取资料的要求，而且没有说明拒绝的理由。	成立	1
2012/4825	(1) 错误地把投诉人的个案转介予小额薪酬索偿仲裁处（部分成立）； (2) 向投诉人提供错误的建议（不成立）；以及 (3) 拒绝以书面确认不受理投诉人的个案的理由（不成立）。	部分成立	1
渠务署			
2012/2799B	没有向投诉人提供准确的地下施工图。	不成立	0
税务局			
2012/0077	没有就一宗追讨税款个案保存完整的文件记录。	部分成立	3
邮政署			
2012/0360	没有妥善处理关于邮件派递的投诉。	部分成立	3
2012/0962	屡次未能把从海外寄来的包裹送交投诉人，以及没有先向投诉人发出领取通知书，便把未能派递的包裹退回寄件人。	不成立	0
2012/2439(I)	(1) 延误回覆投诉人的查询（成立）； (2) 无理拒绝提供内地邮政机关发出的损毁报告（成立）；以及 (3) 覆函中引述的邮件编号出错，而且有作出失实陈述之嫌（部分成立）。	部分成立	2
路政署			
2011/4270B	(1) 不当地为投诉人屋苑附近某乡村的牌楼设置大闸，让村民可以非法占用大闸后方的政府土地（成立）；以及 (2) 没有计划如何处理大闸问题，以致在村民声称拥有该大闸后，当局随即取消联合行动（不成立）。	部分成立	1
2012/0123A	没有妥善处理在某郊野公园内一条道路的入口装设闸栏的工程。	不成立	0
2012/2799C	没有处理投诉人关于豁免挖掘准许证费用的要求。	不成立	0
运输署			
2011/3089A	没有妥善处理非法占用政府土地问题30年。	部分成立	1
2011/3137	(1) 没有妥善处理有关专营巴士上的视听系统广播音量太大的投诉（不成立）；以及 (2) 没有充分监管广告时段是否超出规定比率（成立）。	部分成立	0
2011/4000	在更新投诉人的记录时有欠严谨，以致登记的地址出错，令他收不到警方向他发出的定额罚款告票。	部分成立	0
2012/0095	没有妥善处理一宗关于专线小巴擅自更改行车路线的投诉。	成立	0
2012/0123B	没有妥善执行禁止车辆在公众假期进入某郊野公园内一条道路的规定。	成立	3
2012/1403	拒绝投诉人营办居民巴士服务的申请，处理手法不公平，并且选择性地针对投诉人采取执法行动，终止其巴士服务。	不成立	1
2012/2206	基于投诉人曾以未能兑现的支票缴付车辆牌照费而拒绝他参加驾驶考试的申请，做法不合理。	不成立	0

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
电讯管理局			
2011/1860	没有确定某电讯公司已取得有关政府部门的同意，便批准其在一间村屋天台上装置电讯设备的申请。	不成立	0
2011/4218	诡称投诉人拒绝提供声明，以掩饰该局延误就投诉展开调查。	不成立	1
2011/4813	没有禁止某广告公司在未徵得投诉人同意的情况下向其发送传真广告。	不成立	0
雇员再培训局			
2011/4988	(1) 对该局委任的某培训机构监管不力(不成立)； (2) 没有处理一宗关于某课程导师教学质素欠佳的投诉(不成立)；以及 (3) 无理拒绝让投诉人转读较高程度的课程，并要求她继续修读不适合的课程(成立)。	部分成立	2
2012/2559	(1) 延误处理投诉人索取资料的要求(成立)； (2) 在拒绝投诉人索取资料的要求时，错误地引用该局自行订定的《公开资料守则》(「《守则》」)条文，而且没有说明拒绝的理由(部分成立)； (3) 错误地采纳政府的《公开资料守则》若干段落，作为该局《守则》的部分条文(不成立)；以及 (4) 不当地委派同一名职员同时处理投诉人的投诉及索取资料要求(不成立)。	部分成立	0
渔农自然护理署			
2011/3083C	没有迅速跟进投诉人提出的要求，协助保护某法院大楼外墙上的燕巢。	成立	2
2011/3426	没有妥善执行禁止车辆在公众假期进入某郊野公园内一条道路的规定。	成立	2
学生资助办事处			
2011/4892	(1) 延误处理投诉人的延期偿还贷款申请(成立)；以及 (2) 无理要求投诉人就处理有关申请期间的欠款缴付逾期利息(成立)。	成立	0
2012/0626	不允许向报读持续进修基金的可获发还款项课程的「长者咭」持有人提供任何学费优惠。	不成立	0
机场管理局			
2012/1414A	没有在「红色暴雨警告」生效期间与入境事务处保持联系，对旅客造成不便。	不成立	0
机电工程署			
2012/1442	没有妥善监察负责维修某街市冷气系统的外判承办商。	成立	2
选举事务处			
2012/2803C	延误处理一宗关于未经许可在路旁展示选举宣传横额的投诉。	投诉不成立，但机构另有失当之处	1

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2012/3031(I)	(1) 就投诉人是否合资格于二〇一二年立法会选举中投票一事，向他提供前后矛盾的资料(未有定论)； (2) 错误地告知投诉人不能以传真方式要求更改个人资料(不成立)； (3) 拒绝应投诉人的要求，提供过去向他发出的信件(部分成立)；以及 (4) 错误地告知投诉人可以在旧选区投票(不成立)。	部分成立	0
2012/3176	(1) 没有事先联络投诉人以核实她的地址，便取消了她的选民登记(部分成立)；以及 (2) 在投诉人表示收到一些陌生人的投票通知卡后，没有迅速采取行动处理她的投诉(不成立)。	部分成立	2
环境保护署			
2011/3689B	没有按投诉人的要求邀请其所属环保团体出席谘询会议，以致未能听取社会上对政府环保政策的不同意见。	不成立	0
2011/4161A	没有充分监管由承办商进行的涉及石棉物料的清拆工程，以及没有妥善处理一宗对该承办商的投诉。	不成立	1
2011/5105A	没有就投诉人隔邻店舖在门前进行塑胶切割工序所造成的空气污染提出检控。	不成立	0
2012/0807	没有跟进一间殡仪馆天台上的烟囱经常排放黑烟的问题。	不成立	0
2012/0954D	没有对两间厌恶性行业的工厂所造成的环境滋扰问题采取执法行动。	不成立	1
2012/1674	(1) 没有妥善监控某建筑地盘发出的噪音滋扰(不成立)；以及 (2) 不合理地向该建筑地盘发出24小时施工许可(不成立)。	不成立	0
2012/2286	(1) 评审一宗空气污染投诉的程序欠妥善(不成立)；以及 (2) 没有采取行动，纠正两间食肆的厨房油烟排放口位置不当的问题(不成立)。	不成立	1
医院管理局			
2011/2936	(1) 延误处理一名病人参加公私营医疗合作–医疗病历互联试验计划的申请，以致在有需要时无法查阅其病历(成立)；以及 (2) 未有认收病人家属查询申请进度的信件(部分成立)。	部分成立	2
2011/4424	没有妥善回覆投诉人关于对其父亲使用约束性物品的查询。	部分成立	3
2012/1168	没有妥善处理一名病人关于错误处方药物的投诉。	成立	2
惩教署			
2011/2857	(1) 在一名释囚(投诉人的儿子)接受该署的法定监管期间，泄露他的吸毒记录(未有定论)； (2) 恐吓该名释囚，指他若再吸毒，便会把他送回戒毒所(未有定论)；以及 (3) 投诉人在发现其儿子有自杀倾向后曾致电求助，并在他身故后投诉有关职员，但该署均没有妥善跟进(部分成立)。	部分成立	2
2012/3179	(1) 延误向投诉人提供本署的投诉表格(未有定论)； (2) 向投诉人施压及诱使他承认违反纪律(未有定论)；以及 (3) 投诉人拟把一份关于殴打案的供词副本交给一名访客，而该署职员却把供词副本暂时取走(不成立)。	不成立	1

附件 8

经全面调查后终结的个案撮要选录

（若是适用，个案撮要的末尾会加上评注，以标明所确定的行政失当性质类别。）

入境事务处

个案编号：OMB 2011/5200 – 边境口岸救护车服务

投诉：(1)提供错误的电话号码，令投诉人未能及时向边境管制站求助，以及违反代为召唤救护车的承诺 – 不成立；(2)未有说明召唤救护车已超出热线的工作范围，亦没有告知投诉人应向何处求助 – 部分成立；以及 (3)处理求助个案的电话通话记录不全 – 部分成立



投诉内容

投诉人的兄长急需由内地救护车经某边境管制站送返香港就医。她致电入境事务处（「入境处」）的热线1868（「热线」），要求安排香港的救护车在该管制站等候，把其兄长送院。她按热线职员提供的号码，致电有关管制站的值日室求助，却获告知不应致电该处。

2. 其后，她再数次致电热线，获职员承诺安排救护车。她应热线职员的要求提供了预计抵港时间，但她与兄长到达管制站及完成过境手续后，香港的救护车仍未抵达，她于是再致电热线催促。救护车最终在他们抵港20分钟后到达管制站，将病人送院。投诉人的兄长于当晚不幸辞世。

3. 投诉人认为其兄长未能及时送院救治，是因为入境处处理不当，延误了送院时间，遂要求该处彻查。其后，她得悉召唤救护车的是警方而非入境处，更认为该处职员违反了承诺。召唤救护车既然超出热线的工作范围，有关职员理应向她说明并告诉她求助的途径。对于入境处表示未能提供当天的通话录音，是因为事发时入境事务大楼停电，投诉人认为不能接受，她怀疑入境处有所隐瞒。

入境处的回应

热线的自动电话系统

4. 入境处自二〇〇五年八月开始为本港市民提供24小时的热线服务。为提升服务质素及处理境外重大事故的能力，该处于二〇一〇年十二月引入热线自动电话系统（「电话系统」），并增加线路、提供自动分配来电及通话录音等功能。不过，电话系统不设后备供电，故在每月进行的三小时定期维修保养，或暂停供电或发生电力故障时，入境处须利用来电转驳功能，把来电接到直线电话以继续服务。

处理市民的查询╱求助

5. 对于一般的查询，入境处只会记录简单的数据作统计用途，任何个人或其他资料均不会保留。热线职员不会为即时能予解决及无需跟进的求助个案作记录。若来电者要求为内地港人召唤救护车并即将抵达香港边境，职员会记下个案资料，然后致电相关的管制站。成功转介予管制站跟进的个案会视为已获即时解决，不会另作记录。

管制站处理召唤救护车的要求

6. 管制站值日主任如接到热线转介要求救护车服务的个案，会先记下个案详情，然后通知管制站的警岗，以启动召唤救护车的通报机制和协助病人入境的程序。

7. 目前，香港与内地并没有跨境运送病人服务。市民如身处内地，需要返港就医而召唤救护车，可致电热线，亦可在抵达边境口岸时向管制站人员求助或拨999紧急求助热线。

8. 内地与香港救护车在边境口岸移交病人，需要作交通管制，而统筹工作会集中由香港警方负责。为协调各有关部门提供快速入境检查，救护车必须在病人抵达内地检查站后才安排，而消防处亦无预约救护车的服务。

投诉人的个案

9. 入境处认为，热线职员并无延误处理投诉人的查询，并已为她提供适当协助及正确的值日室电话号码。由于投诉人当时未能确定回港行程，职员提供相关号码以便她稍后查询，是恰当的做法。此外，事涉管制站的职员已按现行机制，在最短时间内协助运送投诉人的兄长返港就医。

10. 至于职员被指违反承诺，未有代投诉人召唤救护车，入境处认为并无理据支持。该处相信，投诉人因担心家人病况而希望预约救护车等候，但现时政府并不提供这项服务，而热线职员没有清楚向投诉人解释，结果造成期望落差。该处会加强与其他部门的沟通，以及与消防处和警务处检讨在边境口岸召唤救护车的机制。

11. 入境处同意热线的服务仍有可改善之处，特别在电话系统未能全面运作时，如何有效处理及记录求助个案。该处其后已推行改善措施，包括记录所有透过直线电话接获的查询╱求助个案作内部监察之用、进行抽样检查、加强职员培训等。

本署的评论

12. 本署信纳热线职员提供的值日室电话号码正确，而处理方法亦符合部门指引。至于事涉职员有否违反承诺，在缺乏部分对话录音或记录，以及他们未能忆述事件的情况下，本署无法印证他们曾否作出投诉人所指称的承诺。

13. 本署职员曾到事涉管制站的值日室实地视察，发现境外港人需召唤救护车的个案并不罕见。入境处亦表明，所有调派到值日室工作的前线人员均为熟悉有关口岸运作及具经验和能力的职员。投诉人所指于致电值日室时职员未有提供协助一事，并无客观证据支持。申诉专员认为投诉点(1)不成立。

14. 此外，本署相信，投诉人一直误以为热线可以为她预先安排救护车，但热线职员未有领会而作出澄清，结果造成误会。因此，申诉专员认为投诉点(2)部分成立。

15. 我们的调查发现，入境事务大楼在事发时确曾停电，热线的录音功能因而暂停，故该处是按事实向投诉人解释，并非有所隐瞒。不过，从这宗个案所见，在热线未能全面运作时，入境处并无采取临时应变措施，记录直线电话接到的查询╱求助个案。假如发生影响广泛或重大的紧急事故，记录不全可能会令热线无法充分发挥支援境外遇难港人的作用。因此，申诉专员认为投诉点(3)部分成立。

结论及建议

16. 总括而言，申诉专员认为这宗投诉部分成立。

17. 虽然入境处强调，在热线系统未提升前，没有录音的直线电话系统在处理重大事故方面一直发挥良好作用，但本署认为，假如有求助人于事后对该处职员处理个案的程序提出质疑，入境处若是由于没有立案而致记录不全，便可能无法提供客观证据为事涉职员作出申述，或还给对方一个公道。

18. 申诉专员建议入境处：

(1) 适时检讨有关记录电话查询／求助个案的改善措施的执行情况，并考虑提升后备系统以维持录音功能，确保热线能全面及有效地发挥功能；

(2) 检讨有关热线服务的宣传内容、方法和渠道，除考虑清楚交代政府部门就跨境运送病人服务的角色及处理求助个案的程序外，亦应呼吁市民在离境前掌握相关资讯，以便在遇上事故时能就自身情况作出明智判断；以及

(3) 不时检讨现有程序，研究能否缩短移送病人到就近医院所需的时间，令病人能更早获得救治。

这宗个案显示部门办事程序欠妥善

土地注册处

个案编号：OMB 2012/3813 – 注册资料的失误

投诉：没有把屋宇署勘测命令的「完成规定证明书」注册在有关大厦单位的业权记录，以致该单位的业主（投诉人）未能成功申请安老按揭 – 成立

投诉内容

投诉人是某大厦一个单位的业主。一九九八年，屋宇署发出两项勘测命令，要求该大厦的业主立案法团进行楼宇勘测。翌年，该大厦的所有业主均遵照命令完成勘测。然而，投诉人于二○一二年五月申请安老按揭时却不获批准，原因是上述命令的「完成规定证明书」（「证明书」）一直未获土地注册处注册在投诉人单位的业权记录。

本署调查所得

2. 本署的调查结果显示，屋宇署其实已于二○○○年三月把「证明书」复本送交土地注册处注册。

3. 然而，土地注册处的职员没有把有关「证明书」注册在投诉人单位的业权记录内。及至投诉人于二○一二年六月作出查询后，土地注册处才修正投诉人单位的业权记录，以显示「证明书」的注册生效日期为二○○○年三月，令投诉人得以成功申请安老按揭。

4. 土地注册处就职员的失误向投诉人致歉，并表示该处于二○○五年二月启用的「注册资讯系统」可提供更准确和严谨的注册服务，类似事件应不会再发生。

本署的评论

5. 土地注册处承认职员办事疏忽，以致影响了投诉人的安老按揭申请。申诉专员认为这宗投诉成立。

这宗个案显示部门办事疏忽

司法机构政务长、建筑署及渔农自然护理署

个案编号：OMB 2011/3083A, B & C – 野生雀鸟保育

投诉：
司法机构政务长 – 没有迅速跟进投诉人提出的要求，协助保护某法院大楼外墙上的燕巢 – 不成立
建筑署 – 同上 – 部分成立
渔农自然护理署 – 同上 – 成立



投诉内容

投诉人在二○一○年三月发现新界某法院（「事涉法院」）的大楼外墙高处有多个野生燕子的鸟巢。二○一一年六月中，她得悉事涉大楼的外墙搭起了维修工程棚架，为免日后装设工程安全围网后影响燕子进出鸟巢，她即晚透过电邮向渔农自然护理署（「渔护署」）求助，其后亦直接要求事涉法院及建筑署跟进。

2. 投诉人一直没有收到有关方面的回覆。鸟巢其后悉数被毁，她认为事涉各方没有积极跟进她的求助个案，且隐瞒实情。

背景资料

3. 根据《野生生物保护条例》（「《条例》」），任何人除按照特别许可证行事外，不得取去、移走、损害、销毁或故意干扰任何受保护野生动物（包括所有野生雀鸟）的巢或蛋，否则即属违法。

4. 一般而言，燕巢的结构稳固，除非天气异常恶劣，否则自然掉下的机会很微。

事件经过

5. 事涉大楼的外墙翻新工程由建筑署负责，于二○一一年四月底展开，由该署委派顾问公司监督及由承建商承办。承建商在接收地盘时发现大楼顶层的外墙上有「不明物体」，但没有上报。

6. 投诉人于六月十四日向渔护署求助，并于翌日提供照片，显示鸟巢的位置。六月十六日，渔护署一名农林督察（「甲先生」）到事涉法院大楼进行实地视察，并与法院一名职员（「乙女士」）商讨，转述投诉内容，解释《条例》的有关规定，并建议在围网近鸟巢的位置剪开缺口，方便燕子出入。不过，乙女士要求甲先生以书面提出申请及提供相关资料，以便法院徵询建筑署及跟进事件。

7. 甲先生随后向上司（「丙女士」）提交事件报告，丙女士于六月二十二日以传真去函事涉法院，就如何减低翻新工程对燕巢的影响提出建议。然而，由于传真号码错误，函件未有送达。六月二十四日，甲先生发现错误，在查悉正确传真号码后再次发出函件，事涉法院亦确认收到。另一方面，曾因天气恶劣而需暂停逾一星期的外墙翻新工程，于同日恢复。

8. 六月二十七日，事涉法院通知承建商及建筑署。承建商的工人即日攀上棚架勘查，但没有发现鸟巢。投诉人于同日再向渔护署发出电邮，表示看见燕子在围网外徘徊，尝试回巢。翌日，工人在围网上剪开多个缺口。

9. 七月四日，投诉人表示仍未收到事涉部门的回覆。同日，建筑署派员到事涉大楼视察，但没有发现鸟巢。七月五日，该署人员联同顾问公司和承建商的职员一起视察，在投诉人所指的鸟巢位置下方，发现鸟巢的残馀部分。七月八日，事涉各方的代表再进行实地视察，发现事涉大楼外墙上鸟巢原本所在之处已经粉饰，而地下的花槽内及工程棚架上，则遗有多个鸟巢的残馀部分。

10. 承建商怀疑鸟巢是在较早前被暴风雨摧毁。渔护署表示，没有足够证据证明承建商蓄意干扰受保护野生雀鸟，故未能采取跟进行动。建筑署与司法机构商讨后决定在围网上剪开另一组缺口，让燕子在原地重新筑巢。

有关部门的评论

渔护署

11. 按照渔护署对举报个案的分类，鸟巢受维修工程影响，属非紧急个案。不过，甲先生已尽快到事涉大楼视察，尝试确定鸟巢的位置，并向事涉法院的职员解释事件及提出建议。虽然他在向上司提交报告方面略有延迟，但对个案进展并无影响。此外，由于渔护署相信事涉法院及建筑署已就事件回覆投诉人，故没有再派员进行实地视察。

12. 甲先生以往处理类似个案时，均无需事先联络场地的负责人才前往视察，亦从没有人要求他以书面提供资料。他曾要求乙女士一同到事涉大楼外视察，但遭拒绝。甲先生亦认为，事涉法院在收到渔护署的书面申请后才会跟进个案。至于传真号码出错，甲先生表示，号码是他按照乙女士口述记下的。

13. 丙女士则认为甲先生既然已到现场视察，便无需再提出有关申请。此外，由于甲先生已即场与乙女士商讨在围网上剪开缺口的问题，她因此亦相信事涉法院会即时跟进事件。

司法机构政务长

14. 外界人士进入司法机构辖下法院大楼执行职务，须先与有关法院联络；欲在司法机构建筑物内进行拍摄，亦须事先申请。

15. 司法机构并不知悉事涉大楼的外墙上有鸟巢。甲先生前往视察之前没有先行知会，他亦无按照乙女士的建议即时要求上司提出有关申请，也不曾明确指出鸟巢的位置，或要求她一同到大楼外视察。不过，乙女士表示于六月十六日当天已把写上自己的电话号码及法院的传真号码的字条交给甲先生。

16. 事涉法院的职员其后曾向承建商查问，后者表示没有发现鸟巢；职员虽亦一直留意有否收到渔护署的函件，但未有收到，而甲先生亦没有留下联络方法。

17. 司法机构于七月十一日及十五日两度向投诉人作出简覆，在得悉建筑署会详细回覆后，于七月底时只向投诉人作简要汇报。

建筑署

18. 建筑署最初并不知悉事涉大楼的外墙上有鸟巢，在得悉之后已积极跟进，要求承建商在围网剪开缺口，并就鸟巢掉落一事展开调查。

19. 鸟巢位置隐蔽，在地面难以凭肉眼看到，而顾问公司提交的报告亦不曾提及大楼外墙上有鸟巢。此外，自棚架搭起后，天气持续恶劣，故实难查证鸟巢掉下的真正原因，该署人员并没有隐瞒事实。

本署观察所得及结论

渔护署

20. 甲先生虽曾处理类似个案，但被拒诸门外时却显得束手无策。就六月十六日的会面过程，他与乙女士的陈述迥异，由于缺乏独立佐证，本署难以判定谁的说法较为可信。

21. 甲先生既然没有向乙女士明确指出鸟巢位置，司法机构实难以即时跟进事件。此外，他与上司的沟通亦出现问题(例如，丙女士以为事涉法院会即时跟进个案，但他则认为不会)，况且他在实地视察后第五天才整理好资料，未免太慢。

22. 渔护署应是最关注燕巢情况的部门。六月正值燕子繁殖期，巢内很可能有雏燕，但鸟巢被围网密封，雏燕情况堪忧。然而，该署没有急切处理事件，未能急投诉人所急。

23. 综观以上所述，申诉专员认为，对渔护署的投诉成立。

司法机构政务长

24. 司法机构要求外界人士在进入辖下法院大楼执行职务前先行通知，并无不妥。甲先生离开后，乙女士的上司曾主动尝试寻找鸟巢所在，但未能找到。此外，在收到渔护署的函件后，司法机构的职员亦迅即要求承建商及建筑署跟进，并适时回覆投诉人，没有延误或隐瞒。

25. 申诉专员认为，对司法机构政务长的投诉不成立。

建筑署

26. 建筑署在跟进事件及回覆投诉人方面，行动适时恰当，未见有拖延或隐瞒。然而，该署对承建商的监督却有不足。

27. 承建商早已在事涉大楼的外墙上发现「不明物体」，却没有向建筑署报告。不过，该署其实并无向顾问公司或承建商发出任何指引，要求他们在进行工程时留意保育野生雀鸟。此外，综合渔护署及投诉人的意见，以及天文台提供有关事涉期间的天气资料，本署相信鸟巢遭人为拆毁的可能性较大，建筑署假如曾发出指引，说明破坏鸟巢是违法行为，则燕巢或可得保。

28. 申诉专员认为，对建筑署的投诉部分成立。

建议

29. 申诉专员提出下列建议：

渔护署

(1) 向前线员工发出指引，协助他们应付在执行职务时遇到的困难；

(2) 职员在实地视察前先与求助人士达成共识，以便在有需要时可向场地负责人展示他们提供的资料；以及

建筑署

(3) 适时检讨该署因应这宗个案所采取的各项改善及补救措施。例如，建筑署已就保护野生雀鸟的措施发出新的指引，并提醒顾问公司在提交工程可行性研究报告时要确保内容准确完整，以及职员在接到投诉后应主动联络投诉人，解释个案进展。此外，该署已将投诉人所提供的有鸟巢的政府建筑物名单分发予各部门，以便他们作出适当的保育安排。

这宗个案显示部门没有积极跟进紧急投诉及对承建商监督不足

地政总署

个案编号：OMB 2012/2268 – 土地用途的管制

投诉：拖延对违规的业权人采取执行土地契约条款行动 – 成立



投诉内容

1. 多年来，某工业大厦的业主立案法团屡次向地政总署投诉，指有人涉嫌违反土地契约条款，在该大厦一些单位经营宠物善终服务，包括宠物尸体焚化、宠物骨灰龛场及骨灰加工等。然而，地政总署辖下的当区地政处认为个案并不属于须优先处理的类别，因此一直没有采取行动，以致问题持续。

地政总署的回应

2. 二〇〇四年三月，地政处接到食物环境卫生署（「食环署」）转介的投诉，首次得知该大厦有单位被用作动物火葬场。调查发现两个单位被用作焚化宠物尸体和存放宠物骨灰。地政处在徵询法律意见后，确定上述用途违反了土地契约的用途限制。

3. 地政处亦有谘询食环署、环境保护署（「环保署」）及消防处，获回覆事涉单位当时的用途并无抵触该等部门负责执行的法例。按照地政总署的内部指引，基于单位用途没有抵触与消防安全相关的条例，故个案不属于须优先处理的类别，地政处无须即时采取执行地契条款行动。

4. 二〇〇四年十一月，再有市民对该大厦另一个单位提出同类投诉。地政处派员视察后证实，该单位被用作存放宠物骨灰。二〇〇五年，地政处再派员到该大厦视察，发现三个单位中仍有两个被用作上述宠物殡仪作业，违反土地用途限制。由于个案不属须优先处理的类别，地政处只是向事涉单位的业权人发信警告，表明若情况持续，政府可随时采取行动。

5. 二〇〇七年十一月，环保署转介该大厦管理公司的投诉，指大厦内另有两个单位被用作焚化宠物尸体。地政处其后确定其中一个单位违反了土地契约条款。但由于用途并不构成危险，不属须优先处理的类别，因此地政处只是于二〇〇八年二月向该单位业权人发警告信。同年，地政处再接到同类投诉，在确定投诉属实后向三个单位的业权人发出警告信。

6. 二〇〇八年六月至二〇一二年三月期间，地政处多次接到有关该大厦的同类投诉。在确定有关单位违反土地用途限制后，地政处同样以发警告信作处理。其后，地政处职员数度前往事涉单位视察，但每次均被拒内进，或无人应门。

7. 二〇一二年六月，地政处职员终获安排进入四个仍然违规的单位中的两个视察。单位业权人的代表辩称，在焚化动物尸体后会把骨灰制成纪念品，因此用途属于工业制作过程。另外两个单位的业权人代表则指称，单位只用作存放宠物骨灰及办公室用途，故并无违反土地契约条款。在徵询法律意见后，地政处确定后述的两个单位违反土地契约条款，遂决定在土地注册处把警告信注册在事涉物业的项目内（俗称「钉契」）。此外，若确定其他单位的用途违反土地契约条款，地政处亦会对它们展开「钉契」行动。

8. 地政总署承认，地政处在跟进关于该大厦的投诉个案时确有不足之处，因此已要求地政处不时提交报告，以便密切监察执行地契条款行动的进度。

本署的评论

9. 自二〇〇四年，地政处已多次接到关于该大厦有单位违反地契条款的投诉，但每次在调查及徵询法律意见后，只是发出警告信。由于地政处没有把个案列入须优先处理的类别，因此除发出没有法律约束力的警告信外，根本没有采取任何实质的执行地契条款行动。地政处迟迟不采取实质行动，导致违反地契条款情况持续达八年之久，违规单位数目亦由初时的两个增加至四个，先后共涉及七个违规单位。本署认为，地政处的处理方法未免过于宽松。

10. 此外，该大厦所有单位均受相同的地契条款所规限，而被投诉的单位都是涉及焚化宠物尸体、存放宠物骨灰等用途，地政处实无须重复徵询法律意见。至于部分单位业权人以该等用途属于工业用途作为抗辩，只是穿凿附会，焚化宠物尸体根本上已违反土地契约的用途限制。因此，本署促请地政处加紧搜集证据，切勿姑息公然违反地契条款的人士。

结论及建议

11. 综合以上所述，申诉专员认为这宗投诉成立。

12. 申诉专员敦促地政总署从速对该大厦的违规情况采取进一步行动，以儆效尤。

这宗个案显示部门迟迟不采取管制行动

房屋署

个案编号：OMB 2012/0935 – 水浸索偿

投诉：(1) 该署某外判管理公司延误跟进投诉人的公屋单位内发生的两宗咸水管爆裂事故；(2) 管理公司向保险公司的公证行作出失实陈述，企图掩饰错误；以及 (3) 该署未有就水浸事故恰当地承担赔偿责任 – 投诉不成立，但部门另有失当之处



投诉内容

1. 投诉人原居于某公屋单位（「单位甲」）。二〇一〇年六月八日晚上约十一时，单位甲的露台水渠并有水从一条水管涌出。投诉人即时通知管理处及报警，但管理处职员在一小时后才到达，并就水浸的源头与她争辩，最终在凌晨一时才关上咸水总掣。

2. 翌日（六月九日）傍晚，尚待维修的咸水管再涌出大量咸水，管理员接获投诉人通知后半小时才到达单位甲和关掉咸水掣。

3. 投诉人不满管理公司职员在两次水浸中均姗姗来迟，延误跟进，令她蒙受财物损失。其后，她向香港房屋委员会（「房委会」）索偿，但管理公司为掩饰过失，向保险公司的公证行作出失实陈述，以致公证行认为房委会及管理公司已履行职责，因此不建议赔偿。房屋署其后虽曾退回数千元租金给她，显示承认疏忽，但没有恰当地承担其财物损失的赔偿责任。

房屋署的回应

事件经过

4. 六月八日晚上，管理公司的当值职员接获投诉人通知后三分钟即抵达单位甲，发现有咸水涌出后立即派人到另一楼层关掉分层闸掣，并于 12 分钟后截断咸水供应。职员在单位甲逗留近半小时，协助清理积水及交代维修安排后才离开；当晚另有两名警员曾到场了解事件。管理处其后在大厦张贴通告，提示居民不得擅自扭开咸水闸掣。

5. 六月九日傍晚，职员在接获投诉人通知后两分钟到达单位甲，并发现前一晚关上的分层闸掣被人扭开，遂即时把该闸掣及咸水总掣一并关掉。职员在单位甲逗留约两小时，协助清理积水；当晚同样有两名警员到场了解情况。

6. 投诉人其后向房屋署申请调迁，又要求该署退还单位甲自事发后至十一月底她迁往新单位期间的租金，并就两次水浸事故向房委会及管理公司索偿。

投诉点 (1)

7. 房屋署在取得投诉人同意后，向警方索取她就两次水浸的报案记录。记录显示，警员两次均在接报后约 20 分钟抵达单位甲，并看见管理公司的职员协助清理积水，记录中并没有提及投诉人曾与职员争辩。此外，管理公司的事件报告及屋

村保安控制室的记录等资料，内容与报案记录亦无矛盾之处。房屋署认为管理公司职员没有延误处理事件。

投诉点(2)

8. 房委会的保险公司所委聘的公证行曾就事故进行调查，结果显示六月八日的水浸是由于单位甲露台的咸水管突然爆裂；而六月九日该单位再次水浸，则是由于分层闸掣被人擅自扭开所致。鉴于两次事故均非房委会或管理公司所能控制，故不涉及人为疏忽。

9. 房屋署确认管理公司在两次事故后均已张贴通告，提示居民切勿擅自扭开咸水掣。该署职员亦曾会见管理公司的有关职员，认为其陈述与管理公司及警方的记录相符，没有证据显示他们曾向公证行提供虚假资料。

投诉点(3)

10. 房屋署补充，该署是基于投诉人的健康状况而接纳其调迁申请。投诉人于二〇一〇年十一月底签订新单位的租约后，要求房屋署退还单位甲自六月初至十一月底的租金，但该署已予拒绝。

11. 至于投诉人所指房屋署曾向她退回数千元租金，该署澄清，该笔款项其实是管理公司从其慈善基金拨出，以纾解投诉人的经济压力。此举虽然出于善意，但事前并未得到房屋署批准，且令人以为是承认有错，做法实不恰当。

本署的评论

投诉点(1)

12. 管理公司的职员在事发后均于短时间内到达单位甲跟进，并协助清理积水，没有延误。管理公司的跟进行动亦符合房屋署的指引，并无失当之处。故此，申诉专员认为投诉点(1)不成立。

投诉点(2)

13. 本署认为，警方的报案记录、管理公司的事故报告及事涉职员的陈述等，均足以印证房屋署的解释，并无证据显示管理公司曾向公证行作出失实陈述。申诉专员认为投诉点(2)不成立。

投诉点(3)

14. 就投诉人所指房屋署曾退还租金一事，本署接纳该署的解释及澄清。有关责任问题已由受委托的公证行评定。至于投诉人收取管理公司退还的租金，并不表示房委会愿意承担赔偿财物损失的责任。故此，申诉专员认为投诉点(3)不成立。

揭示其他问题

15. 管理公司既没有向投诉人清楚说明是出于善意才拨出款项，而双方的协议书在内容上亦回应了投诉人退还租金的要求，这难免令人误会是房屋署承认责任并作出赔偿。本署认为，管理公司的处理手法值得商榷。另一方面，事件亦反映房屋署对外判物业管理服务公司监管不足，以致他们在私下与公屋居民订立协议及向他们提供经济援助，而房屋署竟毫不知情，最终引起误会。

总结

16. 总括而言，申诉专员认为这宗投诉虽不成立，但房屋署在监管外判管理公司方面另有不足之处。

建议

17. 申诉专员建议房屋署：

(1) 检讨现行监管外判管理公司的指引，考虑设立机制，规管管理公司私下向住户提供经济援助的做法；以及

(2) 鉴于第二次水浸是因咸水管分层闸掣被人擅自扭开所致，可见闸掣的设计仍有待改善。故此，房屋署应进行检讨及作出改善。

这宗个案显示部门对外判公司监管不足

社会福利署

个案编号：OMB 2012/1511 – 综援计划入息审查

主要投诉：不合理地计算一对年老及残疾夫妇获赠居所后的入息，以致他们须退回一个月的综援金 – 部分成立



投诉内容

投诉人的父母居于公屋单位，是综合社会保障援助(「综援」)受助人。二〇一一年六月，投诉人的妹妹出资替父母购入所租住的单位，让他们以业主身份继续居住。其后，社会福利署(「社署」)指购入单位的款项须视为投诉人父母的入息，他们因此不合资格领取七月份的综援，并须退还该月份的综援金。

2. 投诉人指摘社署的决定不合理，因为该署网页上的资料注明，如家庭中有年老或残疾的成员，自住物业的价值在资产审查时可获全数豁免计算。投诉人的父亲已年届65岁，而母亲则符合资格领取伤残津贴，故此两人均符合豁免条件。另外，在购入单位前，投诉人也曾多次致电社署查询，该署职员确认，即使其父母由公屋租户转为业主，亦不会影响日后领取综援的资格。

社署的回应

3. 根据社署综援计划的指引，申请综援人士必须通过资产及入息审查。

4. 在资产审查方面，为体恤老弱伤残的综援受助人，让他们能够继续在原有的物业及熟悉的地区安居，他们自住物业的价值可获全数豁免计算(「规定(1)」)。

5. 然而，在入息审查方面，假如受助人获亲友馈赠物业或其他资产，所涉的款项会计算为受助人的「可评估收入」，下一个月的综援金会因而相应调整(「规定(2)」)。

6. 社署强调，上述两项规定是基于不同理念及原则。综援的原意是为有经济困难的人士提供最后的安全网，受助人应先运用本身的经济资源，应付基本生活需要，而购置物业并非基本生活需要。就投诉人父母的个案而言，他们本可继续租住公屋单位，并申领综援计划下的租金津贴，因此女儿的有关资助须从综援金额中作相应扣减。

7. 事缘社署于二〇一一年七月从房屋署得悉，投诉人的父母已于六月由租户变成业主。基于规定(2)，购买单位的款项会被视为他们的入息，故他们须向社署退还七月份已领取的综援金。然而，基于规定(1)，自同年八月起，该单位的价值可获全数豁免计算，无须纳入资产审查中，他们可继续每月领取全数综援金。

8. 社署表示，职员在答覆投诉人的电话查询时，向她解释了规定(1)，并要求她提供相关资料，以便向上级报告及按综援规定处理。由于投诉人没有提供详情，故当时未能向她解释规定(2)。

本署的评论

9. 本署已浏览社署的网页，确定有关资产及入息审查的规定均载于该署的指引内。社署执行既有的规定(2)向投诉人的父母追回多发的综援金，纯粹就程序而言，不能视作有错。

10. 至于该署职员如何回覆投诉人的查询，由于没有电话录音，本署无法确定双方对话的细节。然而，就投诉人的查询而言，规定(1)及(2)均是极重要的资讯，两者不可或缺。职员实应同时向她解释，方为妥善。

11. 鉴于以上所述，申诉专员认为这宗投诉部分成立。

其他观察所得

这宗个案显示部门的规则有矛盾及没有提供全面解释

12. 这宗个案亦显示，规定(1)及(2)在本质上有矛盾之处。规定(1)的理念是恩恤老弱伤残人士，本意良好。然而，他们获得亲友馈赠居所后，其可动用的入息实质上并无增加。社署若毫无弹性地执行规定(2)，要求他们退回该月的综援金，必然会对他们该月的生活造成重大影响，甚或会出现「有钱做业主，但无钱开饭」的畸形现象。

13. 有鉴于此，申诉专员促请社署就上述问题作出检讨。

社会福利署及食物环境卫生署

个案编号：OMB 2011/4073A & B – 公开筹款活动

投诉：
社会福利署 – 在得悉某慈善团体涉嫌把「公开筹款许可证」转让予小贩作牟利的摆卖活动后，没有即时暂停该团体的义卖筹款活动 – 投诉不成立，但部门另有失当之处
食物环境卫生署 – 没有就上述涉嫌违规摆卖活动采取任何执法行动 – 不成立

投诉内容

投诉人指称，某慈善团体(「团体甲」)获社会福利署(「社署」)批给「公开筹款许可证」(「许可证」)后，把许可证非法转让予小贩作牟利用途。传媒其后报道事件，而警方亦展开调查，但社署没有即时暂停团体甲的街头义卖筹款活动，以保障市民的利益。投诉人认为社署监管不力。

2. 此外，投诉人曾向食物环境卫生署(「食环署」)举报，在团体甲获准进行筹款活动的地点有小贩摊档摆卖，但摊档没有标示该团体正进行义卖。他不满食环署职员只到现场视察，而没有采取任何执法行动。

本署调查所得

许可证及豁免小贩牌照

3. 拟进行公开筹款活动的团体必须向社署申请许可证，并遵守订明的条件，当中包括：

- 指定受惠机构以外的人士不得从筹款活动中获取利益；
- 所筹得的款项须用于申请时表明的目的；
- 工作人员须佩戴名牌；
- 许可证须展示于获批准进行筹款活动地点的当眼处。



4. 筹办慈善义卖活动的团体可向食环署申请豁免领取临时小贩牌照(「豁免牌照」)。

当局对筹款活动的监管

5. 为保障市民的利益，社署在接到关于慈善团体涉嫌违反许可证规定的投诉后会迅速跟进：若发现投诉属实，会即时取消／暂停该团体的筹款活动。但是，若无充分理据证明该团体已严重违反许可证的规定或干犯任何罪行，而警方正就事件展开调查，社署只会暂缓处理该团体的其他许可证申请，直至警方完成调查。

6. 食环署则会在批准「豁免牌照」后，留意义卖活动有否造成通道阻塞、经营者是否与获「豁免牌照」的慈善团体有关，以及义卖地点是否与其申请的位置相符。假如发现有违规情况，该署会发出口头警告；若警告无效，便会检控有关人士。

投诉人所提供的录影

7. 根据投诉人所提供的录影片段，事涉摊档经营者摆卖的并非许可证所指定的物品，而且摆卖人士没有佩戴名牌，亦未有把许可证放在当眼处。食环署职员到场调查时，要求摆卖人士出示有关文件，并劝谕他们避免对公众造成阻碍。

社署的解释

8. 社署认为，贸然取消／暂停慈善筹款活动，可能欠缺法理依据。为审慎起见，社署须先确定有充分理据证明获发许可证的团体已严重违反规定或干犯罪行，才可取消／暂停有关的筹款活动。再者，警方当时仍在调查事件，故该署不宜立刻采取行动。

9. 不过，社署已暂缓处理团体甲的其他许可证申请，并与警方保持紧密联络，以便在有需要时采取行动。其后，警方认为证据不足，社署遂决定不对团体甲采取任何行动。

食环署的解释

10. 食环署解释，在批准团体甲「豁免牌照」的申请后，该署有不时突击巡查事涉地点；而在接到警方通知后，亦已即时派员巡查，但未有发现违规情况。该署澄清，事涉摊档有否标示正进行义卖筹款活动，并非在其权责范围内须处理的问题。

本署的评论

11. 本署的调查显示，社署已就传媒报道向团体甲了解情况及转介警方跟进，并非没有跟进事件。由于证据不足，社署决定不即时取消／暂停该团体的筹款活动，亦非无理。

12. 然而，事件反映社署对于获批许可证进行筹款活动的团体之监管有欠严谨。从投诉人所提供的录影片段可见，团体甲可能有违规把许可证转让给小贩作牟利的摆卖活动，而且事涉摊档似乎没有遵守许可证的多项规定。社署理应向食环署查证录影片段所示的情况，然后向团体甲提出质询。

13. 至于事涉摊档有否标示团体甲正在进行义卖筹款活动，本署认为，这既然不是食环署在职权范围内须处理的问题，其职员在巡查时不采取行动，实无可厚非。

结论及建议

14. 基于以上的分析，申诉专员认为对社署的投诉不成立，但该署另有失当之处，而对食环署的投诉则不成立。

这宗个案显示部门监管不足

15. 不过，食环署对于慈善活动的批核准则和监管方式均有所不足，亦欠缺机制向社署通报有任何筹款团体涉嫌违规。两署应就这方面作出检讨。

16. 申诉专员建议社署审慎处理关于慈善团体涉嫌违反许可证规定的投诉，以及在事态严重时采取果断的行动，包括暂停有关的筹款活动，以保障市民的利益。另一方面，食环署在批准团体的「豁免牌照」申请后，若发现有关团体违规，应通知相关的部门跟进，并在适当时提出「无牌贩卖」的检控。

政府档案处

个案编号：OMB 2012/2621 – 复制档案资料

投诉：没有告知市民可免费自行拍摄档案资料；以及职员不熟悉版权法例，各自提供不同诠释，令市民无所适从 – 成立



投诉内容

投诉人是大学研究生，经常到政府档案处(「档案处」)辖下的历史档案馆阅览室搜寻研究资料。她声称不时发现阅览室内有读者自行拍摄档案资料，无须缴费。然而，档案处的职员、该处的网页及阅览室的告示，均没有告知读者可以免费自行拍摄档案资料。二〇一二年七月初，她向档案处职员反映上述情况，并建议张贴告示让读者知悉有这项免费服务，但直至七月底仍未见档案处采取任何行动。

2. 投诉人其后要求自行拍摄八个政府档案内共二千多页文件资料，但阅览室职员表示版权不清的文件只可影印(每页收费三元七角)，不能拍摄，却未能说明个中理据。

3. 投诉人随后多次与档案处另外两名职员(甲女士及乙先生)讨论有关影印／拍摄档案资料、影印收费、版权及版税等问题，但两人的说法并不一致。最后，乙先生表示影印费是用以支付版税，收费水平由库务署决定，而档案可否拍摄亦与版权无关。他又指读者不可以拍摄非政府资料，如欲取得复本，只可影印。投诉人认为根据《版权条例》，读者为学术研究而拍摄档案资料理应不算侵犯版权，但乙先生表示不熟悉该条例。

4. 投诉人不满档案处行政紊乱，职员对与工作相关的法例认识不足，而该处对读者要求拍摄档案资料的处理方法，亦影响学术研究者复制资料的权利。

档案处的回应

复制档案资料的途径

5. 档案处根据《1996年政府资料档案(取阅)则例》(「《则例》」)，把历史档案馆收藏的「政府历史档案」公开让市民查阅。

6. 市民如希望取得所需档案资料的复本，可自行决定使用免费方法(例如自行抄写或输入手提电脑)或利用档案处提供的收费服务(例如影印或制作缩微胶片)。二〇〇九年五月前，市民可在特别情况下(例如档案资料纸质脆弱，不宜影印)拍摄资料，但须事先得到职员批准。复制资料的途径，在「历史档案馆阅览室使用须知」(「须知」)内已有列明。

7. 然而，近年不时有读者未获得职员批准便擅自拍摄档案资料。有鉴于此，档案处遂于二〇〇九年五月决定放宽拍摄资料的限制，并制定一份内部指引，订明容许读者在阅览室内以自携摄影器材免费拍摄档案资料，但只限于已经公开让市民查阅，且经评定为状况适合拍摄的政府历史档案和政府刊物。

影印／拍摄档案资料及版权问题

8. 档案处没有限制读者影印档案资料的数量及范围，这是由于影印过程由职员负责，他们懂得如何处理及保护档案。然而，读者若自行拍摄档案资料，可能增加其损坏的风险，而为免侵犯版权，档案处遂把自行拍摄资料的范围限于政府档案及政府刊物。

9. 在接到投诉人的查询后，档案处于二〇一二年七月及八月两度就版权问题谘询知识产权署。该署指出，就《版权条例》而言，影印或拍摄档案资料其实并无分别，而《则例》中所指的「政府资料档案」符合《版权条例》对「公共纪录」的定义，故可予复制，复制品亦可供应予任何人而不属侵犯版权行为。此外，其他政府部门转交档案处的档案内所夹附的非政府文件，即使版权不属于政府，也可视作「公共纪录」，可让公众人士复制；但版权不属于政府的第三者资料则须小心处理。档案处随后已统一拍摄与影印资料的服务范围。

10. 因应知识产权署的意见，档案处于二〇一二年七月及九月两度修订「须知」，列明「除了扫描器外，(读者)可使用自携摄影器材(例如数码相机)拍摄藏品」，但拍摄前须取得当值档案主任批准，并填妥申请表格。假如读者同意遵守某些特定条款(例如资料只会用于研究)，则该处会容许拍摄版权不属于政府的档案文件。

对投诉人指称的回应

11. 甲女士的职责与取阅历史档案的事宜无关，故此她对投诉人表示应向阅览室职员查询哪些档案可以拍摄。乙先生是根据部门指引，向投诉人解释只可拍摄政府文件及刊物，并提供有关《版权条例》的原则性资料和自携器材拍摄馆藏资料的指引。由于他与投诉人对《版权条例》的理解不同，他遂向知识产权署徵询意见。此外，他否认曾经表示影印费是用以支付版税，或「档案可否拍摄与版权无关」。在取得知识产权署的意见后，乙先生已通知投诉人可自行拍摄事涉八个档案内的所有文件。

12. 另一方面，容许读者使用自携器材拍摄档案资料的服务，早已载于「须知」之内，档案处举办的工作坊亦有向参加者介绍这项服务。因应投诉人的意见，该处已修订「须知」的内容，以改善服务。

13. 档案处认为，有关职员已为投诉人提供适切的协助及回应，并积极跟进她的意见。这次事件亦不涉及行政紊乱，该处并没有漠视《版权条例》对学术研究者的保障。

本署观察所得及评论

14. 档案处于二〇〇九年发出内部指引时，没有一并修订「须知」的内容，读者根本无从得知可以自携摄影器材拍摄档案资料。况且，「须知」其实是阅览室使用守则，即使予以修订，亦未必能让读者注意到可自行拍摄档案资料。

15. 一如投诉人指称，档案处的职员、该处的网页及阅览室的告示，均没有通知读者可以免费自行拍摄档案资料，他们可能因而需耗费金钱影印资料。该处的工作坊虽有介绍自行拍摄服务，但只有参加者才会知悉，对普罗市民而言并不公平。

16. 乙先生在解释自行拍摄资料的要求时，立场符合档案处当时的内部指引。事实上，该处没有意识到影印与拍摄档案资料同样会带来版权问题，便贸然就拍摄服务定下限制，直至投诉人提出疑问时才谘询知识产权署。管理层对问题未有深入理解，前线职员当然无法向投诉人清楚解释。

结论

17. 档案处没有透过适当渠道向阅览室读者清楚说明取得档案资料复本的所有合法途径，读者未必注意到可以使用自携器材拍摄资料；该处又在投诉人提出查询后才就版权问题徵询知识产权署的意见，实有失误。

18. 综观以上所述，申诉专员认为这宗投诉成立。

这宗个案显示部门在提供服务时考虑欠周全

建议

19. 本署建议档案处胪列复制档案资料的所有途径，制订一份独立指引，以便读者知悉有关服务，亦可协助前线职员向读者清楚解释，避免再引致同类投诉。

食物环境卫生署

个案编号：OMB 2012/0875 – 食物标签

投诉：(1)延误回应食物投诉 – 成立；以及(2)没有跟进个案 – 部分成立



投诉内容

二〇一二年一月中，投诉人向食物环境卫生署(「食环署」)投诉，指某店舖(「店舖甲」)售卖未附有食物标签的预先包装食物，涉嫌违反有关食物标签的法例。

2. 二月十四日，食环署人员回覆投诉人，表示当天上午到店舖甲调查时发现一些未附有标签的预先包装食物，并已要求该店舖将之收起。然而，投诉人于同日下午及其后仍多次看见店舖甲售卖有关食物。

3. 投诉人认为，食环署在他提出投诉后近一个月始作回应，有延误之嫌(投诉点(1))。此外，他亦怀疑该署其实并无跟进个案(投诉点(2))。

相关规例

4. 根据《食物及药物(成分组合及标签)规例》，除获豁免者外，所有预先包装食物必须附有食物标签(标明诸如食物名称、保质期、数量、配料及制造商的名称和地址等资料)及营养资料标签。

处理食物投诉的程序

5. 食环署的工作指引订明，食物投诉必须从速处理。分区环境卫生办事处(「环卫办」)人员须先就食物投诉进行初步调查及搜集证据，然后于四个工作天内向食物安全中心(「食安中心」)提交初步报告，由食安中心人员跟进。视乎违规的严重程度，食安中心人员会发出警告信，要求有关人士在限期内纠正违规情况，甚或提出检控。食安中心须定期向投诉人交代个案进展，以及在跟进行动完成后通知投诉人。

食环署的解释

6. 当区的环卫办于二〇一二年一月中接获1823电话中心转介有关的食物投诉后，并没有按照为处理食物投诉而订立的程序从速跟进。另外，环卫办职员于二月初巡查时虽已发现店舖甲违规，但没有立即转介食安中心跟进。及至四月底，职员再发现该店有违规情况时才把个案转介食安中心，该署承认此属严重延误。及至五月至八月期间，食安中心人员多次到店舖甲巡查，两度发现该店出售未附有标签的食品，并在警方协助下两度检控负责人。

7. 食环署表示，在二〇一二年四月前(即本署就这宗个案展开查讯前)，该署虽曾多次尝试致电联络投诉人，欲告诉他环卫办的跟进行动及调查结果，但只在二月中的一次能与他取得联络。此外，环卫办亦未有告诉他二月中至三月底的调查结果(即未有发现店舖甲违规)。其后，该署于五至八月期间曾五度致函投诉人，报告调查进展及结果。

本署的评论

投诉点(1)

8. 环卫办人员把食物投诉当作一般投诉处理，是不了解食物投诉的定义及处理程序；而他们在接获食物投诉后近三个星期才到店舖甲巡查，反应实在过于缓慢。

9. 事实上，电话并非联络投诉人的唯一途径，环卫办人员大可尝试以电邮与他联络；再者，他们没有告诉他二月中至三月底的跟进情况，的确有欠妥善。

10. 申诉专员认为，食环署在回应投诉人的食物投诉时确有延误。因此，投诉点(1)成立。

投诉点(2)

11. 食环署并非没有跟进投诉人的个案，然而，该署在本署介入后对食物投诉依然反应迟缓，没有从速处理，实在令人失望。例如，投诉人于五月上旬再次提出投诉，但环卫办人员没有按程序到店舖甲巡查，只在四天后把个案转介食安中心跟进，而食安中心人员亦于十多天后才前往巡查及采取执法行动。

12. 综观以上所述，申诉专员认为投诉点(2)部分成立。

结论及建议

13. 整体而言，这宗投诉成立。

这宗个案显示部门没有按指引办事及延误处理投诉

14. 食环署已就延误处理食物投诉及没有适时汇报调查进展向投诉人致歉。申诉专员敦促食环署不时提示职员，务须按照工作指引从速及严谨地处理食物投诉，并适时向投诉人报告个案进展及调查结果。

食物环境卫生署

个案编号：OMB 2012/2053 – 火葬场内拍摄

投诉：(1)无理阻止在火葬场内的拍摄活动 – 成立；以及(2)职员在执勤时没有穿着制服及出示职员证，而且态度恶劣 – 部分成立

投诉内容

投诉人受某先人家属所聘，到食物环境卫生署(「食环署」)辖下某火葬场的礼堂拍摄丧礼过程，但被一名自称是食环署职员的人阻止及驱赶。

2. 投诉人认为，食环署理应容许家属即场申请拍摄丧礼，而不应在未徵询家属意见之前便阻止他拍摄。此外，他投诉事涉职员在执勤时没有穿着制服及出示职员证，而且态度恶劣。

相关规例

3. 根据《火葬及纪念花园规则》，任何人在政府火葬场内「故意骚扰或扰乱任何丧礼」或「作出吵闹或不当的举止」，均属违法行为。



4. 食环署规定，任何人如要在火葬场内进行拍摄，须得到该署许可，以确保拍摄活动已获先人家属同意及不致影响其他在场人士。该署在场内显眼处张贴了「未经许可，请勿拍摄」的告示，通知市民有关安排。若有先人家属要求在火葬场内进行拍摄，食环署一般都会批准。

食环署的回应

5. 食环署解释，事涉职员因在户外工作后制服被汗水湿透，故暂时换上便服，但之后他又忘记佩戴职员证。该名职员表示，禁止未经该署批准的拍摄活动乃其职责所在，而他要求投诉人离开礼堂，是因为投诉人没有理会他并继续拍摄。

6. 食环署承认事涉职员的处理手法欠妥。假如他能够立刻主动了解投诉人是否已获家属允许拍摄丧礼过程，并提议家属即时补办申请手续，不愉快的事件便可以避免。该署已向投诉人致歉。

7. 尽管事涉职员否认他的态度恶劣，食环署事后已提醒所有员工对市民须保持礼貌。

本署的评论

8. 食环署管制火葬场内的拍摄活动，是为了维持秩序并确保丧礼不受骚扰。然而，事涉职员在事件中没有因应情况合情合理地处理问题，只是坚持要投诉人停止拍摄，结果所引起的纠纷反而对丧礼造成滋扰。

9. 本署认为，事件是因食环署职员未能全面了解管制火葬场内拍摄活动背后的原则所致。在欠缺部门书面指引下，职员唯有各自诠释有关规定，结果产生了处理不当的问题。再者，该署亦没有提供任何资讯，让家属得知可即场申请拍摄。

10. 鉴于以上所述，申诉专员认为投诉点(1)成立。

11. 就事涉职员的态度问题，投诉人提供了经剪辑的录影片段。从片段所见，事涉职员的说话声量偶然过高，某程度上影响了丧礼的庄严进程。虽然其态度未至于恶劣，但处理手法实不恰当。此外，他在执勤时的确没有穿着制服及佩戴职员证。

12. 因此，申诉专员认为投诉点(2)部分成立。

结论及建议

13. 总括而言，申诉专员认为这宗投诉成立。

14. 申诉专员建议食环署：

(1) 尽快把有关在火葬场内进行拍摄的安排纳入工作守则，让所有前线职员清楚了解相关的政策及处理方法；以及

(2) 提供资讯，让公众知悉丧礼负责人或先人家属可如何申请在火葬场内进行拍摄。

这宗个案显示部门指引欠清晰及职员办事僵化

食物环境卫生署

个案编号：OMB 2012/2430 – 乱抛垃圾的控罪

投诉：没有回应投诉人就乱抛垃圾控罪提出的反对 – 成立

投诉内容

投诉人是甲先生的雇主。二〇一二年五月二十三日，当甲先生被委派在一条马路的中央分隔花槽上替某政府部门修剪树木时，食物环境卫生署(「食环署」)一名职员指控他在公众地方乱抛垃圾(把修剪的树叶放置在地上)，并向他发出「定额罚款通知书」(「罚款通知书」)。投诉人认为食环署对甲先生的指控不合理，遂于两天后去信该署提出反对(「反对信」)。

2. 然而，食环署于五月三十日发出认收函件后，便没有联络投诉人。他唯有于21天缴款限期届满前一天(即六月十二日)缴交罚款。

3. 六月十三日及二十八日，投诉人两度去信食环署，催促该署回覆其反对信。但是，该署仍不作回应。投诉人遂于七月十八日向本署投诉食环署。



食环署的回应

4. 根据食环署的指引，该署接获投诉后须于10个历日内发出认收函件，以及在30个历日内作具体回覆。食环署认为，投诉人的反对信除了就甲先生的罪责提出争议外，亦投诉该署无理发出罚款通知书，该署遂于五月三十日就其投诉发出认收函件。

5. 该署明白，罚款通知书的缴款限期为21天，任何相关争议均应尽快处理。然而，有关罪责的争议应该由违例者本人提出。七月六日，食环署职员欲致电告知投诉人而不果。同月二十六日，该署致函投诉人，建议由违例者(即甲先生)本人提出有关罪责的争议。

6. 食环署承认在处理这宗个案方面表现极不理想，尤其是：

- 事涉职员既然无法在承诺的限期内作出具体回覆，便理应先向投诉人发出暂覆；以及
- 该署延至七月二十六日才函覆投诉人，实在令人难以接受。

7. 后来，食环署依照律政司的建议，撤回罚款通知书。

本署的评论及结论

8. 食环署显然未有妥善地处理投诉人的个案，在回覆反对信方面亦有严重延误。故此，申诉专员认为投诉成立。

这宗个案显示部门在回应反对控罪的过程中有严重延误

9. 其后，该署提醒职员，在处理投诉及回应定额罚款的争议时必须恪守部门指引。

食物环境卫生署、屋宇署及地政总署

个案编号：OMB 2011/4312A, B & C – 店铺僭建及违规经营

投诉：

食物环境卫生署 – 未能遏止两间僭建店铺阻塞行人路的问题 – 不成立

屋宇署 – 没有对两间僭建店铺采取执法行动 – 不成立

地政总署 – 推卸责任，没有对两间僭建店铺非法占用政府土地采取执法行动 – 成立



投诉内容

自二〇〇九年起，投诉人多次分别向屋宇署及食物环境卫生署（「食环署」）投诉，指某大厦地下店铺（「店铺甲」）的业主在铺位侧面僭建了两个铺位（「店铺乙」和「店铺丙」），占用了部分行人路；以及让两个铺位的租户将货物摆放在行人路上，以致行人被迫走到马路上，造成危险。

2. 投诉人其后在二〇一一年十一月亦向地政总署求助，但该署表示问题应由食环署及屋宇署跟进。他于是向本署投诉三个部门：食环署未能有效处理行人路被阻塞的问题；屋宇署没有对僭建的店铺乙和店铺丙采取执法行动；而地政总署则推卸责任，没有采取行动，任由该两间店铺占用政府土地。

三个部门的职权范围

食环署 — 阻街及无牌贩卖

3. 食环署在职权范围内可采取的行动如下：若阻街情况不严重，食环署会发出警告，要求事涉人士在合理时间内移走阻街的物品；若然重犯，该署无须再事先警告即可采取执法行动。若阻街情况严重，食环署则会即时引用相关法例检控事涉人士，包括在街道上无牌贩卖者。

屋宇署 — 大厦外墙僭建物

4. 大厦的外墙若有僭建物，屋宇署有权饬令外墙业权人拆除。在二〇一一年四月之前，屋宇署经广泛公众谘询而制定的政策，是先行处理新近搭建或对生命财产明显构成威胁或迫切危险的僭建物。自二〇一一年四月开始，该署强化了执法政策，把「从外墙伸出的僭建物」纳入须予优先取缔的僭建物之列。

5. 至于行人路上的僭建物，由于涉及政府土地，不受《建筑物条例》规管，故屋宇署无权执法。

地政总署 — 非法占用政府土地

6. 若有人非法占用政府土地（包括在公众行人路上僭建台阶），地政总署有权饬令事涉者在指定期限前停止有关行为，否则该署可将僭建物拆除或以其他方式处理。另外，根据部门之间的协议，就店铺非法扩张／阻街问题，屋宇署负责处理由楼宇承托的店铺延伸结构，地政总署则负责处理构筑于行人路上的独立及不可移动的台阶。

事件经过

7. 二〇〇八年年初，屋宇署接到有关店铺乙和店铺丙的匿名投诉，由于它们未有对生命财产明显构成威胁或迫切危险，按当时的政策不属于须优先取缔的类别，故该署没有采取执法行动。

8. 二〇一一年八至九月期间，食环署接到有关店铺乙阻街的举报，其后，该署职员进行多次巡查，并就其货物阻街向该店铺的负责人发出共两次口头警告及两次书面警告。

9. 同年十月底，地政总署的分区地政处（「地政处」）接到投诉人有关店铺乙和店铺丙的投诉。地政处人员视察后认为该两间店铺均是由大厦外墙延伸至行人路，遂于十一月将个案转介屋宇署及食环署跟进。

10. 食环署人员其后数度巡查，均发现两间店铺都有把货品摆放在行人路上，遂多次发出书面警告，并有检控店铺丙的负责人「阻碍公众地方」。

11. 十一月，屋宇署进行视察，发现店铺乙和店铺丙是由六项僭建物（A至F项）组成，其中A、B及C项建于行人路上（包括台阶），另外三项（D、E及F项）则从大厦外墙伸出（包括伸缩式檐篷），而行人路的路面阔度亦因两间僭建店铺而大减。屋宇署决定按照强化执法政策，对D、E及F项僭建物采取即时执法行动，并要求地政处同步清拆A、B及C项僭建物。

12. 然而，地政处覆称A、B及C项僭建物并非完全位于政府土地之上。该处认为，事涉的六项僭建物构成一项由大厦外墙伸出的大型僭建物，应由屋宇署负责处理。二〇一二年三月，经与屋宇署商讨后，地政处终于同意就A项僭建物与该署采取联合执法行动，并于四月在B及C项僭建物上张贴通知，饬令事涉人士在指定日期前拆除占用政府土地的部分。

本署的评论

食环署

13. 店铺乙及店铺丙外貌看似普通店铺。因此，在投诉人于二〇一一年十月向本署提出投诉前，食环署人员在巡查时并无察觉他们其实是在街上无牌贩卖，而只就货物阻街问题采取执法行动，属情有可原。

14. 有鉴于此，申诉专员认为，对食环署的投诉不成立。

15. 然而，在二〇一一年十一月接到地政处转介有关个案后，食环署人员理应知悉店铺乙及店铺丙是在行人路上的僭建物；可是，该署仍只针对货物阻街的问题采取执法行动，而没有就街上无牌贩卖行为提出检控，警觉性略嫌不足。

屋宇署

16. 屋宇署于二〇〇八年时按照当时的政策而决定不对个案中的僭建物采取执法行动，本署认为未可厚非。申诉专员认为，对屋宇署的投诉不成立。

17. 及至二〇一一年年底，该署再度视察后决定按照强化的执法政策对D至F项僭建物采取即时取缔行动，又建议地政处同步处理其馀的僭建物，做法合理而务实。

地政总署

18. 地政总署有法定权力处理僭建物占用公众行人路的个案，故理应与屋宇署同心协力解决问题。然而，地政处在接到投诉人的投诉后，只把个案转介其他部门跟进，显然漠视了本身的责任。

19. 因此，申诉专员认为，对地政总署的投诉成立。地政处其后就A至C项僭建物采取土地管制行动，算是作出了适当的补救。

建议

20. 申诉专员提出以下建议：

(1) 屋宇署及地政总署应密切监察事涉僭建物的清拆情况；以及

(2) 食环署应加强培训及督促前线职员，就涉及僭建物的无牌贩卖行为严加执法。

21. 本署欣悉，事涉的六项僭建物已于二〇一二年六月全部拆除。

这宗个案显示部门没有切实履行职责及警觉性不足

海事处

个案编号：OMB 2012/1983 – 申请敷设私人系泊设备

投诉：没有妥善处理投诉人的申请 – 部分成立



投诉内容

二〇一一年二月，投诉人向海事处申请允许在某离岛的一个海湾（「事涉海湾」）敷设私人系泊设备，以系泊其游乐船只。同年年底，该游乐船只的拥有权有所改变，海事处遂决定终止处理其申请。投诉人提出反对，并要求该处提供更多有关处理申请的既定指引和程序的详细资料，但海事处以该类资料只供内部参考为理由拒绝。

2. 投诉人指摘海事处没有妥善处理其申请。

相关指引和程序

3. 目前，香港水域内有46个由海事处处长指定的私人系泊范围。

4. 海事处印备的「允许敷设私人系泊设备申请书」的「填表须知」清楚列明，申请人必须指定以其本人名下一艘已领牌船只提出申请。假如所建议的位置有可用的系泊空间，海事处会与申请人一起作实地视察，以确定一个合适的系泊点。该系泊点须符合让船只系泊的技术条件。

5. 申请人假如申请在46个指定范围以外的区域敷设私人系泊设备，则海事处须咨询相关的政府部门及当地团体。

海事处的回应

事件经过

6. 二〇一一年二月，投诉人申请在事涉海湾（指定的46个私人系泊范围之一）的位置甲敷设私人系泊设备，但海事处发现该处的水深不足，而且有礁石，认为不能接受。投诉人于八月底申请于位置乙敷设系泊设备，但该位置的水深依然不足。海事处其后与投诉人进行联合实地视察，最终确定水深足以系泊事涉游乐船只的位置丙。

7. 由于事涉海湾先前获允许敷设的私人系泊设备早在五年前已被取消及移走，海事处须就投诉人的申请进行咨询。第一轮咨询期间收到两份反对书，该处遂进行第二轮咨询。然而，第二轮咨询进行期间，海事处察觉事涉游乐船只的拥有权已于二〇一一年十一月由投诉人转予另一人。换言之，投诉人名下已没有注册船只，故此海事处决定不再继续处理其申请，并于二〇一二年三月把决定告知投诉人。

8. 投诉人反驳指虽然他不再拥有该船只，但他已把船只租下。他质疑海事处的决定，并要求该处提供更多有关指引和程序的详细资料。海事处拒绝其要求，指该等资料属内部文件，只供职员在处理申请及其他相关事务时参考。

处理申请

9. 海事处指出，为更有效管理及监管私人系泊设备，该处只接纳由船主提出的敷设私人系泊设备申请。海事处不会接纳由租赁人提出的申请，因为该处很难确定船只是否真的租出，也难以跟进续约或终止租约的安排。

提供指引和程序

10. 海事处认为，披露有关指引和程序的资料，可能会损害该处的正常及有效运作。况且，这类文件不可能列出所有可能发生的情况，内容亦会不时修改；故该处担心将之公开会引致持有旧版本的申请人提出争拗，这或会妨碍海事处职员在处理申请时作出坦率的决定。

11. 鉴于以上所述，海事处认为有理由根据《公开资料守则》（「《守则》」），拒绝向投诉人提供有关指引和程序的资料。

本署的评论

处理申请

12. 海事处的一贯政策，是不会接纳由非船主提出的敷设私人系泊设备申请；而由于投诉人已不再拥有事涉游乐船只，故海事处停止处理其申请。本署认为，海事处是依照其既定指引和程序处理投诉人的申请。

提供指引和程序

13. 《守则》的应用指引列举了一些例子，说明部门的运作会受影响的情况，当中包括部门所进行，或为部门进行的测试、管理检讨、审查或审计，而所使用的方法如被披露，可能令测试的成效或达标的程度受到损害。

14. 从应用指引中列举的例子可见，这宗个案的情况并不属于《守则》的相关条文所考虑的情况。海事处所作的假设，是申请人获得有关处理申请的指引和程序资料会妨碍其职员作出坦率而真诚的决定。本署认为，海事处这种假设不合理，其拒绝提供资料的理由并不充分。

这宗个案显示部门无理拒绝提供资料

结论及建议

15. 总括而言，申诉专员认为这宗投诉部分成立。

16. 本署建议海事处向投诉人提供有关处理申请的指引和程序中相关部分的复本。

破产管理署

个案编号：OMB 2011/4916 – 物业估值

主要投诉：以受托人身份处理破产人在中国内地的物业时，没有审慎评核物业的价值，令债权人利益受损 – 成立

投诉内容

投诉人为某破产人（「甲先生」）的债权人，而破产管理署（「破管署」）以受托人身份管理甲先生的资产。投诉人称，破管署在处理甲先生及其家人（「乙女士」）在中国内地联名拥有的物业时，没有经过审慎评核，便接纳乙女士提供的估价报告，以远低于市值的价格把甲先生于物业的一半业权出售予乙女士，令债权人的利益受损。

事件经过

2. 二〇一〇年八月，破管署接获投诉人的举报，得悉甲先生与乙女士在中国内地拥有一个联名物业。该署遂通知两名业主，甲先生于物业的一半业权已归属破管署署长暨受托人，并请乙女士考虑购买甲先生的业权。

3. 二〇一〇年十月，乙女士向破管署提交一份由内地估价公司拟备的估价报告（「第一份估价书」），并建议以估值的一半作价购买甲先生的权益。破管署接受建议，翌年一月与乙女士完成交易。

4. 投诉人认为第一份估价书以「成本法」为物业的市值进行评估，以致估值偏低。他自行委托另一内地估价公司按「市场比较法」再评估该物业，结果得出的市值较第一份估价高出四倍。他指破管署没有审慎评核便接纳第一份估价书，有疏忽职守之嫌。

5. 破管署接获这宗投诉后展开调查，包括查证有关估价公司及其人员的专业资格及相关记录，同时又委托一间香港测量行对该物业再作评估，得出的市值与投诉人所提出的相若。该署其后致函乙女士，指她所提供的估价与市值有重大差别，有关交易应予取消，并向她追讨交易差价。然而，该署获得的法律意见认为，成功取回差价的机会十分渺茫，亦没有足够证据证明个案涉及诈骗。



破管署的回应

6. 破管署表示，在公开市场上难以找到买家愿意购买物业的一半权益，加上该物业不在香港，故该署会优先考虑物业的共同拥有人（即乙女士）提出的要约，以尽快变现甲先生的资产。

7. 破管署的内部指引要求破产管理主任索取估价，以确定物业的市值。若买方已提供由专业测量师拟备的估价报告，而报告日期与转让物业的日期相近，该署一般不会另行索取估价。破管署表示，尽管内部指引并无明确要求职员须审阅估价报告的内容，有关个案主任已审核第一份估价书，并真诚地接纳该份报告已对物业作出公平的市值评估，因此按估价出售甲先生所占的份额。

8. 破管署现正优化出售物业的程序，如有关物业位于香港以外，该署在有充分理据支持下，会考虑索取第二份估价报告或补充证据。

本署观察所得及评论

9. 本署的调查重点，在于破管署处理出售物业的行政安排是否恰当，以及有否审慎评核或委托相关专业人士评核物业价值，妥善执行变现资产的职责，以保障破产人及债权人的利益。

10. 第一份估价书清楚说明是按委托人（即甲先生和乙女士）的要求，以成本法评估物业的重置或重建价值（而非市场交易价格）。根据地产代理监管局发出的实务指引，「成本重置法」是较少应用的方法，只有为一些缺乏可比较的同类物业而且很少买卖成交的物业（例如医院、学校、教堂等）进行估值时，才会偶然使用。

11. 甲先生拥有部分业权的物业属于住宅用途，惟破管署对第一份估价书所采用的「成本法」毫不质疑，亦没有在档案记录中作任何分析和交代所作判断便接纳估价，难免令人感到奇怪。有关个案主任看来在确定乙女士提供了估价报告后，旋即呈交上司批核，档案记录完全没有显示他们有考虑估价报告的内容，以及估价方法是否切合要求。

12. 破管署是在完成交易及接到投诉后，才查证相关估价公司及人员的资格，以及该公司是否有任何不良记录，充分反映该署先前的审核过程欠缺周详考虑，后知后觉。

13. 本署认为，问题源于破管署的内部指引过于简单粗糙，没有订明职员须认真审研物业估价报告此一重要步骤，而管理层的监察机制薄弱，未能在作出交易决定之前做好把关工作。正如破管署方面承认，其职员并非物业估价的专家，加上对香港境外物业可能比较不熟悉，因此适切的指引和有效的监察尤其重要。

14. 此外，本署亦发现乙女士向破管署申报从出售收益中扣减多项开支，其中一项并无收据证明，另一些则有混乱不清的情况，但均获得该署酌情接纳。从问责角度而言，职员起码应在档案记录中交代行使酌情权的理据，而管理层亦应作出覆查和监察。

结论及建议

15. 破管署在进行交易前没有做好审慎查证工作，也没有周详考虑第一份估价书的内容。该署的监察机制明显不足，以致管理层未能及早察觉问题及跟进。

16. 基于以上所述，申诉专员认为这宗投诉成立。

17. 申诉专员建议破管署考虑以下改善措施：

(1) 尽快检讨及修订「处理出售破产人的物业」的内部指引，包括订明在甚么情况下须索取第二份估价报告；

(2) 检讨及改善处理出售破产人物业的监察机制；以及

(3) 提醒职员须于档案中妥善记录各项扣减开支，以及在有需要时徵询上司的意见。

这宗个案显示部门的行政和监察机制有缺失

教育局

个案编号：OMB 2011/4434 – 职员态度

投诉：(1)职员不合理地令人在电话久候，随后电话更突然断线 – 成立；以及(2)职员无理拒绝透露姓名，并在通话过程中突然挂线 – 成立

投诉内容

投诉人就一宗投诉与教育局职员甲通电话时，要求与其上司对话，并表示愿意在线上等候。职员甲答应转驳电话。然而，投诉人等候了约一个半小时仍没有人接听电话，随后电话更突然断线。

2. 翌日，投诉人再致电职员甲，要求与其上司对话。职员乙接听电话，但拒绝透露姓名，更在投诉人说话时挂线。

电话录音所示

3. 投诉人所提供的电话录音显示以下的情况。投诉人在与职员甲通话时不肯挂线，并坚持要等候与其上司对话。职员甲当时确表示，投诉人可以等候及保持在线。投诉人在线上等候了约一个半小时，直至电话线路中断。投诉人在翌日与职员乙对话时，虽多次要求职员乙透露姓名，但遭对方拒绝。职员乙更表示，他与职员甲分属不同组别，因此向投诉人「透露姓名并无意义，亦无需要」。最后，电话线路在投诉人仍在说话时突然中断。

教育局的回应

投诉点(1)

4. 教育局认为，职员甲与投诉人通话时态度耐心有礼。职员甲否认曾答应为投诉人转驳电话。由于该职员感到投诉人当时情绪受困扰，故不敢请投诉人先行挂线，只把电话听筒搁置一旁。职员甲随后因忙于应付案头工作，故未有察觉电话线路何时中断。

5. 教育局随后已提醒前线职员，若无法达到市民的要求，须尽快说明，以免他们有不切实际的期望。

投诉点(2)

6. 职员乙并非局方「投诉处理组」的职员，他因此认为无须向投诉人透露姓名。然而，教育局同意，职员乙作为公职人员，不应拒绝透露姓名。该局随后已训示职员，在接听市民来电时须耐心聆听他们的要求，给予确切答覆，并且不得拒绝透露姓名及职位。

本署的评论

7. 据电话录音显示，职员甲的回应确实可能令投诉人以为该职员会把电话转驳给较高级的职员。即使职员甲对于投诉人的反应感到不知所措，亦应告诉投诉人须先请示上司，然后再与她联络。



这宗个案显示职员态度欠佳

8. 既然职员乙不是「投诉处理组」的职员，亦非职员甲的上司，职员甲根本不应让职员乙接听电话，而职员乙亦不该接听。无论如何，职员乙身为公职人员，接听市民来电时不应拒绝透露姓名。此外，电话录音亦显示职员乙的态度确实欠佳。

结论及建议

9. 申诉专员认为这宗投诉成立。

10. 申诉专员促请教育局密切监察职员有否遵从训示，以免再发生同类事情。此外，该局应就其职员失当的行为向投诉人致歉。

康乐及文化事务署

个案编号：OMB 2011/5182A – 文康设施工程

投诉：延误跟进在某地区兴建体育馆及文娱中心的工程计划 – 不成立



投诉内容

投诉人指称，他所居住的地区（「甲区」）早于十年前已有兴建新体育馆及文娱中心的计划，原本预计可于二○○五／○六年度落成启用。他不满康乐及文化事务署（「康文署」）延误跟进该两项工程，以致他在二○一一年向本署提出投诉时，文娱中心的计划已被取消，而体育馆则仍未动工兴建。

背景

2. 康文署于二○○○年成立后，接手跟进两个前市政局遗留下来的139项文康设施工程计划。这些工程大部分仍在初步筹划阶段，其中包括建议在甲区两个不同选址，分别兴建体育馆及文娱中心。

3. 由于当时香港整体经济不景，政府当局可投放于文康设施工程的资源有限，故初步只选取了16项优先处理的工程计划，而甲区的新体育馆及文娱中心均不属优先项目。

康文署的回应

4. 康文署表示，有别于两个前市政局可从徵收的差饷中直接获得一定比例的拨款推动文康设施工程，该署必须依循政府部门的既定程序，于年度的资源分配中争取拨款。虽然如此，该署自二○○二年起，已就各项工程计划谘询各区区议会的意见，以订定缓急先后次序，希望逐步落实两个前市政局遗留下来的工程计划。

5. 行政长官在二○○五年一月发表的施政报告中，宣布25项优先开展的市政工程，而甲区的新体育馆正是其中之一。因此，康文署重新启动该项目的筹备工作，并拟备工程界定书，要求建筑署为该项目展开研究及编写技术可行性说明书。

6. 由于体育馆的原选址邻近煤气设施，属于「潜在危险装置谘询区」的范围，必须得到潜在危险设施土地使用规划和管制协调委员会（「危管会」）的批准。建筑署委聘的顾问公司在拟备向危管会呈交的风险评估报告时，曾向有关气体供应商索取额外资料，但该供应商以该等资料非常敏感为理由而拒绝提供。二○○九年四月，危管会以报告资料不齐全而不支持该发展项目。

7. 另一方面，政府当局于二○○九年三月向当区区议会汇报，甲区兴建新文娱中心的工程计划已被搁置，当中所考虑的因素包括：邻近地区即将兴建一个跨区的社区文化中心、甲区的人口分布及增长情况、现有设施及使用率等。当区区议会随即在同年四月底开会，议决把体育馆的选址迁往原预留作兴建文娱中心的土地，并在该项目内加入社区会堂及足球场等，以提供更多种类的文康设施。

随后发展

8. 有关工程计划其后修订为「体育馆、社区会堂及足球场」项目，而康文署拟备的工程界定书亦已于二○一二年二月获民政事务局批准。建筑署随后展开技术可行性研究，以便拟定工程的造价及施工时间表。康文署承诺会积极争取资源，尽早开展工程计划。

本署观察所得及意见

9. 康文署在二○○○年接手跟进两个前市政局遗留下来的文康设施工程计划后，碍于当时整体经济不景及政府资源紧绌，在二○○五年前一直未能落实甲区的体育馆计划，实是「巧妇难为无米炊」，该署并无处事不当之处。

10. 自二○○五年施政报告把体育馆计划列入优先开展的项目后，康文署确有紧密跟进，可惜在此期间遇上特殊情况，特别是有关气体供应商拒绝提供资料和危管会不支持工程计划，致使计划要改变选址。本署认为，计划一直未能进入实质施工阶段，不能归咎于康文署。

11. 至于文娱中心的计划被搁置，康文署已详细交代原因（上文第7段）。本署认为，康文署在过程中并无行政失当。

结论

12. 鉴于以上所述，申诉专员认为这宗投诉不成立。

康乐及文化事务署

个案编号：OMB 2012/1591 – 表演场地租用

投诉：没有公平地审批表演场地的租用申请，以及没有妥善处理宣传品的张贴和摆放安排 – 不成立

投诉内容

自二○一一年五月起，投诉人曾多次向康乐及文化事务署（「康文署」）申请租用某文娱中心的表演场地，以举办个人音乐会。然而，康文署一直拒绝批出星期五、六或日的档期给她。她质疑康文署的审批准则，认为该署未必了解个别申请人的表演艺术专业水平，因而未能公平地审批场地租用申请。

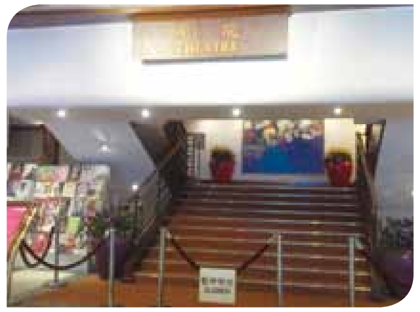
2. 最终，投诉人获批二○一二年六月某个星期日的档期。她设计了一款横向的宣传海报，但场地职员指海报并非直向，不能于会场张贴，并告知投诉人每个售票处只可摆放一张宣传海报及单张。投诉人留意到其他表演节目的主办单位可以摆放多张宣传单张，因此投诉康文署对她不公，又指该署无理要求她更改海报设计，是肆意践踏艺术创作。

康文署的回应

场地申请的评审程序

3. 根据现时的评审程序，假如表演场地的相同时段有多于一个申请人，康文署职员会考虑活动的性质、艺术价值、艺术推广价值、社区建设价值、申请人的组织能力及以往举办活动的受欢迎程度等因素，为所有申请评分及排序。若出现同分情况，便会以电脑抽签方式决定。

4. 康文署表示，负责评审申请的职员均属专业艺术行政人员，具备相关知识和经验。他们会审阅申请表上提供的表演节目详情，并翻查申请人过往的演出记录，以了解申请人的艺术水平；如有需要，亦会谘询该署的专家顾问委员会或其他艺术机构的意见。



5. 上述评审考虑因素已载于康文署网页及「订租安排」单张，但该署没有详细披露各项因素所占的比重及评分等级，申请人也不会得知其活动所获得的总评分和相对排序。

事件经过

6. 康文署的记录显示，投诉人自二〇一一年五月起，曾先后三次申请租用文娱中心的表演场地。其实，投诉人首次申请即获批出场地，但她没有在限期前确认订租，以致订场被取消。投诉人第二次申请的档期与另一主办单位的相同，但她因为得分较低而未能成功订场。她的第三次申请则获得批核，并如期举行了个人音乐会。

7. 表演节目的主办单位可以在康文署辖下每个售票处摆放多张宣传单张，但必须附有一张由演出场地盖印核实的单张样本，方可送交各售票处摆放。康文署相信是场地职员在解说时有欠清晰，引起投诉人的误会。

8. 至于海报尺寸，由于各售票处可供张贴海报的展板数目有限，故康文署的宣传品指引建议采用直向设计，以便并排张贴，充分利用展板的空间。康文署职员得悉投诉人设计的海报只较建议尺寸稍阔之后，已实地视察及确认展板有足够空位，并通知投诉人可以安排张贴。

本署观察所得

9. 本署曾审阅康文署的工作记录，证实该署已依据既定程序、评审准则及监察机制，审批表演场地的租用申请。康文署已设有恰当的行政机制评核表演节目的艺术水平，尽量从程序上达致客观公正。从行政角度而言，该署处理投诉人的场地申请并无失当。

10. 至于宣传品的张贴及摆放安排，康文署已交代事件，并承诺会加强培训职员的沟通技巧。场地职员建议投诉人依照宣传品指引所订明的规格设计海报，目的是善用资源及平衡不同表演者的需要，不应视之为践踏艺术创作。

结论及建议

11. 总括而言，申诉专员认为这宗投诉不成立。

12. 然而，本署认为康文署审批表演场地申请的机制透明度不足。康文署现时向公众人士提供的「订租安排」资料，只笼统地列出评审的考虑因素，而没有解释每项因素的评级比重及详情。在不知情下，未能成功订场的申请人难免会质疑康文署黑箱作业或评审过程有欠客观公正。

13. 申诉专员建议，康文署应检讨审批表演场地申请的机制，以及积极考虑公开评审详情，让场地申请者更清楚了解该署的要求。该署若须透过电脑抽签决定租订结果，亦应把有关情况告知抽签落败的申请人。

这宗个案显示部门的评审程序欠缺透明度

康乐及文化事务署

个案编号：OMB 2012/1718 – 树木管理

投诉：没有妥善处理木棉树的棉絮飘落对附近居民构成困扰的问题 – 部分成立

投诉内容

投诉人是某屋苑的物业管理公司，屋苑外的行人路上种有六棵木棉树。投诉人表示，每年春季时棉絮随风飘扬，担心会影响居民的健康，而木棉果壳掉落亦可能会伤及途人。

2. 投诉人曾向康乐及文化事务署(「康文署」)求助，并于二〇一一年八月接获该署回覆，表示其辖下的树木组会安排每年在四、五月间，派员使用升降台摘除木棉树上成熟的果实，以减低棉絮对附近居民的影响。

3. 二〇一二年三月，投诉人见木棉树的开花期将至，遂再致电康文署要求跟进。然而，康文署职员否认曾作出上述承诺，只表示会转介食物环境卫生署(「食环署」)加强清扫掉在地上的棉絮及果实。

康文署的回应

背景资料

4. 现时，全港各区由康文署负责保养的木棉树约有9,000棵。二〇一一年年初，该署因应某区区议员及居民的投诉，安排承办商摘除区内一些木棉树的果实，以减低随风飘扬的棉絮对居民的影响。但由于承办商在摘除果实时把木棉花一并摘除，惹来公众批评，故该署即时暂停有关工作，并再咨询附近居民的意见。

5. 大部分受访的居民均反对继续摘除木棉果实，而事件经报章广泛报道，亦引起公众人士及爱护树木团体的关注，认为此举可能会破坏自然生态。香港医学会向康文署提供的意见指出，没有证据显示在非工作环境下出现的小量棉絮会对人类健康构成显著影响，惟个别患有哮喘或呼吸道过敏的人士，可能会感到不适，他们应自行求诊或佩戴口罩。

6. 二〇一一年六月，康文署就处理木棉树发出新的内部指引，订明在收到关于棉絮滋扰的投诉后，受过树木检测训练的前线职员须就每宗个案作实地了解及评估。该署考虑的因素包括木棉树与民居的距离、树上释出的飞絮量、密度及影响的严重性、树上剩馀的棉絮数量、尚馀的落棉时间、当时及可见未来的天气，以及受影响人士能否采取其他缓解措施等。只有在充分确定棉絮确实带来极大滋扰，而摘除果实的工作属急切和必须时，该署方会考虑采取行动。

7. 二〇一二年八月，康文署正式就摘除木棉果实的做法，谘询发展局辖下树木管理办事处(「树木办」)的意见。树木办的专家小组认为，棉絮对人体健康并非有害，市民的忧虑大多属心理因素。此外，棉絮飞扬只是短暂情况，人类应与树木共融，避免对木棉树的自然生长作不必要的干扰。

投诉人的个案

8. 康文署的职员曾于二〇一一年八月回覆投诉人，表示会在翌年春季安排摘除木棉树上成熟的果实。该名职员显然忽略了同年六月已发出的最新内部指引，而继续按以往的处理模式回应投诉人的要求。

9. 二〇一二年三月，接办个案的职员按照内部指引，向投诉人表示不会摘除木棉树的花朵，至于摘果的要求则须于稍后回覆，以便康文署实地视察及评估是否有急切需要。

10. 康文署在投诉人的屋苑附近进行实地视察后，认为当年降雨量较多，许多木棉花朵被雨水弄湿后掉落，棉絮飞扬的滋扰得以纾缓，故决定不会摘除木棉果实，以及要求食环署加强清理地上的花朵和棉絮。可是，职员其后回覆投诉人时，并没有清楚解释该署的评估结果及处理木棉树的理念和立场。



11. 康文署承认两名职员的回应均有不足之处，并向投诉人致歉。

本署观察所得及意见

12. 康文署应否摘除木棉果实，涉及树木种植及保育的专业知识，并非本署可评论的行政事宜。本署的审研重点在于康文署如何决定改变以往的处理方法，以及执行新措施的方式是否妥善。

13. 康文署以往确曾因应居民的要求摘除木棉果实。在二〇一一年进行内部检讨时，该署只参考了香港医学会的意见及报章报道，当时并没有正式咨询树木专家。康文署未经详细研究便改变一贯的处理方法，未免欠缺周详考虑。

14. 康文署同年六月发出内部指引给职员后也没有适时向公众或受影响的居民清楚解释新措施及其原因。曾向该署求助的市民，赫然知悉该署不会再如以往般采取行动，因失望而感到不满的情绪，可以理解。

15. 另外，康文署所述的考虑因素（上文第6段）大多是可量度的，但该署却没有列出相关的客观指标。本署认为，依靠前线职员的专业知识和经验，就每宗个案作出评估，本身并无不妥。但是，若不提供具体数据或评级，实难以有效执行及向市民解释其评估结果，容易引致质疑和投诉。

结论及建议

这宗个案显示部门欠缺客观标准进行评估及没有通知受新措施影响的市民

16. 康文署决定改变处理棉絮的方法，虽欠缺周详考虑，但并非毫无道理。然而，该署没有顾及受影响居民的合理期望，亦无法提供客观指标解释其决定。有鉴于此，申诉专员认为这宗投诉部分成立。

17. 申诉专员建议，康文署日后向区议会汇报关于处理棉絮的方法前，应就摘除木棉果实的利弊寻求客观的科学论证，以便向公众清楚解释有关措施的理据。此外，该署在审视二〇一一年六月制订的指引时，应检讨相关考虑因素及评估准则，让前线人员有所依从，避免引致类似投诉。

邮政署

个案编号：OMB 2012/0360 – 邮件派递

投诉：没有妥善处理关于邮件派递的投诉 – 部分成立

投诉内容

投诉人指称，自二〇〇五年起，邮政署经常在派递邮件时出错，以致她多次收不到信件，或收到别人的信件。她于二〇〇九年向邮政署投诉后，情况曾有改善，但至二〇一一年年底，同样的问题又出现，她于是再向该署投诉。

2. 邮政署解释，信件未获送达涉及多项因素，而由于欠缺证据，不能说是邮差派递出错所致。她不满该署的解释，并认为邮件派递出错会泄露其私隐。

邮政署的回应

监察机制及服务承诺

3. 邮政署订有严谨的监察机制，规定邮差须遵照既定工序派递信件，而高级邮差每天会抽查邮差分拣信件的准确性。该署又会定期收集市民对邮递服务的意见，以及进行实地巡察和意见调查。对于屡次犯错的邮差，该署会按「纪律处分指引」予以惩处。



4. 邮政署对于本地邮递的服务承诺，是99%在本地投寄的信件会于投寄后首个工作天送达收件人。在衡量服务表现是否达标时，有少量邮件会因各种原因而不计算在内，例如顾客要求转递邮件或邮件因地址不详而未能派递。不过，该署会研究日后衡量服务表现时，把错派邮件的个案也列为考虑因素。

投诉人的个案

5. 投诉人在二〇〇九年投诉邮差把别人的邮件错派给她。当时负责处理投诉的三名职员有两人已离职，馀下一人则忆述他已提醒负责有关派递路线的邮差确保邮件派递准确。然而，该宗投诉的记录于个案终结两年后已销毁，故邮政署无法提供进一步的详情。

6. 二〇一二年一月，投诉人向邮政署投诉收不到银行月结单。由于该署没有备存普通邮件的处理记录，因此无法确定原因。不过，为确保派递服务正常，该署已为投诉人安排核对邮件，但并无发现异常情况。至于投诉人在核对邮件程序启动之前收到他人的邮件，相信是派递出错所致，该署已训示前线职员加倍小心。

7. 邮政署表示，无法派递的邮件一般会按回邮地址退回寄件人。投诉人若怀疑有月结单寄失，可向寄件人查询，亦可授权该署向银行了解详情。

8. 自二〇〇九年四月开始，该署曾在有关的派递路线先后寄出28封测试信件，其后仅收回三份问卷，受访者均认为邮递服务正常及满意服务。该署亦曾尝试向投诉人邻近住户进行意见调查，但碍于应门的都是家佣，故未能成事。该署表示，尽管回覆率偏低，但根据过往经验，对邮政服务大致满意的顾客未必会填写及交回问卷。再者，该署在过去两年都未有收到涉及该派递路线的投诉，故相信服务正常。然而，该署承诺会按既定安排，加强监察该派递路线的运作。

本署的评论

9. 本署认为，从投诉人出示的一封属于他人的信件可见，邮件派递出错的问题确实存在。然而，现有证据不足以确定邮政署曾将投诉人的银行月结单派了给别人而泄露其私隐。投诉人亦向本署表示，近期已没有再发现错派信件的情况。

10. 邮政署虽有透过测试信件及实地意见调查监察派递服务水平，但正如该署所说，收回的问卷数目不多，顾客对意见调查的反应并不积极。问卷内容方面，该署未有提及错收／错派信件和邮件退回寄件人的情况。本署认为，该署的监察措施未能达到目的，以致调查投诉的成效不大，而问卷调查结果的作用及可靠性亦成疑。

结论及建议

11. 基于以上所述，申诉专员认为，这宗投诉部分成立。

12. 申诉专员建议邮政署：

(1) 检讨处理关于遗失邮件的投诉的程序，考虑以更为积极主动的方法查证是否派递出错，包括在需要时徵求收件人同意，向寄件人了解情况，从而完善其监察机制；

(2) 考虑改善服务问卷的设计，以便掌握邮件派递的情况；以及

(3) 研究在衡量服务表现时，将涉及邮件派递错误的个案列为考虑因素，以便准确地反映其服务水平。

这宗个案显示部门的监察机制欠妥善

税务局

个案编号：OMB 2012/0077 – 保存记录工作

投诉：无理要求投诉人缴交欠税及附加费，以及未能提供证明文件以作支持 – 部分成立



投诉内容

投诉人是外籍人士，曾于一九九〇年代在香港工作。其雇主委聘了一名税务代表处理其税务事项。投诉人于一九九八年离开香港。

2. 二〇一一年五月，投诉人来港数天后正拟离港，但在机场被入境事务处(「入境处」)人员根据法庭就他欠税而发出的「阻止离境指示」，拒绝让他离境。投诉人缴交部分税款(包括一笔45,544元的欠税及7,059元附加费，下文统称「投诉所涉款项」)后，获准离境。

3. 投诉人其后发现，税务局曾于一九九九年三月就一九九七／九八课税年度向他发出一张45,544元的退税支票。然而，税务代表已于同年四月底把支票退回税务局，并要求以该笔款项抵销投诉人的欠税。投诉人遂要求税务局退还投诉所涉款项，但遭拒绝。

4. 税务局辩称，曾于一九九九年三月底及四月中先后接到来信及来电，表示投诉人没有收到退税支票，并要求该局补发支票。此外，税务局的电脑资料库显示投诉人的地址已于当时更新(「新地址」)，该局随后于一九九九年五月十七日向投诉人发出一张45,544元的支票(「补发支票」)，并将之寄到新地址。该支票于五月二十四日被兑现。由此可见，税务局并无就税务代表的要求，作出抵销欠税的安排，换言之，投诉人仍欠交45,544元税款。

5. 投诉人不同意税务局的说法，要求该局出示证据，证明他曾要求、收到及兑现补发支票，以及该局曾发出该支票的记录。然而，税务局未能出示任何有关证据。投诉人不满税务局无理强迫他缴交投诉所涉款项。

本署调查所得

6. 纳税人的记录(如个人资料、退税及缴款记录等)均载于税务局的主机电脑系统(「主机系统」)之内，局内个别分组亦各有资料库。例如，退税组的资料库记载了纳税人提出的修改支票要求，以及所有已发出支票的支票号码。

7. 税务局每年一次销毁退税组已保存七年的「非活跃记录」(例如银行结单及已注销的退税支票)。有关更改地址或个人资料的文件，则会在完成相应行动后一年销毁。

8. 追税行动仍在进行的个案属常用记录，会无限期保存并存放于追税档案内，直至欠税及任何附加费(如有的话)清缴为止。退税记录，包括退税支票副本，一般并不包括在追税记录之内。

税务局对这宗个案的回应

9. 政府曾于一九九七／九八课税年度推出退税措施。然而，所有关于投诉人曾要求补发支票和更改地址，以及补发支票的副本等文本记录，均已于二〇〇七年一月或以前按税务局的政策予以销毁。银行亦未能提供补发支票的副本，因为他们一般只会保存支票副本七年。

10. 从主机系统及退税组电脑资料库中找到的记录显示，税务局于一九九九年三月及五月先后发出退税支票及补发支票，金额均为45,544元。前者的状况为「已注销」，后者则为「已兑现」。此外，收款人姓名来源代码显示该两张支票的收款人为同一人，由于主机系统内投诉人的档案中只有一个登记名字(即投诉人的名字)，而所有退税支票均会注明「不能转让，存入收款人帐户」，因此，补发支票必须存入投诉人的个人银行户口。另外，从补发支票的地址来源代码所见，税务局相信补发支票已送达新地址。

11. 税务局于一九九九年六月及七月通知税务代表未能作出抵销安排(因补发支票已经兑现)，税务代表同意联络投诉人，提示他缴交税款。故此，税务局有理由相信这宗退税个案已经终结，无须再保存有关记录。

12. 税务局确曾于一九九九年四月收到税务代表退回的退税支票(上文第3段)。因应本署的查讯，该局搜寻其资料库，但并无发现曾以该支票作抵销欠税的安排。换言之，45,544元仍属欠款。由于投诉人一直没有清缴有关欠税，税务局遂徵收附加费。一九九九年七月至二〇〇五年六月期间，该局曾多次致函投诉人的不同地址(四个本港地址及四个海外地址)，或透过税务代表通知投诉人欠税及该局须徵收附加费，而投诉人亦曾以电邮回应。税务局认为，假如投诉人在接到上述通知时有认真处理事件，及早就欠税一事提出疑问，则该局理应能从退税组取得原始文件，并从银行取得已兑现的支票的副本。

13. 至于「阻止离境指示」，税务局曾于二〇〇一年八月及二〇〇四年十一月两度致函投诉人，警告他该局可能会向法庭申请有关指示，并多次向他发出催缴信。法庭最终于二〇〇六年二月发出指示，禁止投诉人离境。

本署的评论

14. 本署发现税务局在保存记录工作方面欠妥善，亦不完全同意该局对这宗个案所持的见解。

15. 追税行动无可避免会涉及执法行动，而事涉纳税人的权利可能会因而受到限制，一如这宗个案中的投诉人。就追税个案而言，税务局必须在保存记录方面采取审慎态度。就这宗个案而言，追讨欠税组于一九九九年六月接手处理投诉人的个案，展开追税行动。他们十分明白事涉的45,544元尚未清缴的原因，而且关键在于补发支票，却没有将相关文件的副本保存在退税组的档案内，作为投诉人欠税的证据。

16. 此外，本署亦认为，退税记录不一定与追税行动无关，税务局实有责任确保所有与追税行动有关的记录均予妥善保存，作为佐证，直至追税行动结束为止。

17. 由于税务局已于二〇〇七年或以前销毁有关投诉人曾要求补发支票及更新地址的文件记录，该局只能够提供退税组向追讨欠税组发出的内部便笺，作为投诉人曾要求该局补发支票的证明。不过，这只是间接证据。本署无法确定税务局职员当初有否按照适当步骤，核实提出要求者的身份。

18. 同样地，税务局的电脑记录(例如退税支票及补发支票的支票号码及发出日期)、支票收款人姓名来源代码和地址来源代码，以及税务局一向会在退税支票盖上「不能转让，存入收款人帐户」字样的惯例等，都只能表示该两张支票是以投诉人为收款人，并已寄到指定的地址，而补发支票亦已存入投诉人的银行户口。税务局强调邮寄给投诉人的补发支票并没有因无法投递而被退回，而该局亦已向银行核实新地址乃投诉人的最后所知邮递地址。本署认为，这些只是旁证，未能直接证明补发支票已寄到恰当地址。事实上，我们无从确定税务局在接到更改地址的要求时，有否依照严格的程序妥善地处理才予接纳，然后寄出补发支票。

19. 由于税务局在保存追税个案的记录方面不够审慎，以致投诉人所涉税项的记录残缺不全，该局无法提供确凿证据，毫无疑点地证明税款尚未缴付。不过，本署相信，该局就投诉人欠税而向法庭申请「阻止离境指示」前，已查阅所有相关记录。

发现的其他问题

20. 本署在调查过程中亦发现税务局有行政失当之处。例如，该局职员没有察觉投诉人的指示(要求补发支票)及税务代表的要求(以退税支票抵销尚欠税款)互相矛盾，以致日后发生种种混乱，最终引致这宗投诉。投诉人的地址更新后，税务局内即使属同一组别的职员亦未有留意，把一些关于税务事项的信件寄到另一地址。「阻止离境指示」亦因追讨欠税组仍使用投诉人的旧地址而未能送达投诉人。

21. 税务局的追税行动亦欠积极。二〇〇三年十二月，入境处曾通知该局投诉人抵达香港，但该局没有尝试把警告信送交投诉人。同样地，追讨欠税组没有透过投诉人的海外地址直接与他联络；当投诉人以电邮确认收到税务局于二〇〇四年发出的警告信后，追讨欠税组亦没有好好利用电邮联络投诉人，追讨欠税。

追税行动及「阻止离境指示」

22. 虽然税务局在处理这宗个案时有上述不足之处，但本署认为，该局有合理理由向投诉人采取追税行动。税务局所保留的银行结单，在在证明补发支票已于一九九九年五月二十四日兑现，故该局必定曾经发出该张支票。税务局提出的其他证据（上文第10及11段），虽非直接证据，却能有力地协助证明补发支票是以投诉人为收款人，所示金额亦已存入其银行户口。此外，补发支票已寄到投诉人的最后已知地址，而该地址不能被证明为不正确，况且，该局亦没有关于该支票投递错误而被退回的记录。

23. 本署亦认为，税务局于一九九九年七月至二〇〇五年六月期间曾多次采取行动追讨欠税，但不成功，因此有理据申请「阻止离境指示」。该局两封关于欠税及附加费的信件亦曾寄到投诉人的其中一个海外地址，该地址后来证实正确。故此，税务局实有理由假设投诉人完全知悉本身欠税，但已离开香港到外地居住。

结论及建议

24. 综观以上所述，申诉专员认为这宗投诉部分成立。

25. 申诉专员建议税务局：

(1) 认真检讨其保存记录的工作，确保所有追税个案的记录及相关证据妥善保存在追税档案内；

(2) 检讨其内部沟通及协调机制，确保信息（尤其是关于纳税人／税务代表更改地址）得以妥善有效地在不同组别之间传送。假如收到的资料有矛盾，必须加以澄清；以及

(3) 加强对员工的监督，确保采取积极行动追讨欠税，并在与纳税人沟通、保存记录及退税等方面尽量减少疏忽。

这宗个案显示部门疏忽及保存记录方面欠妥善

运输署

个案编号：OMB 2011/3137 – 巴士视听系统

投诉：(1)没有妥善处理有关专营巴士上的视听系统广播音量太大的投诉 – 不成立；以及(2)没有充分监管广告时段是否超出规定比率 – 成立

投诉内容

投诉人自二〇一〇年二月起，曾多次向运输署投诉专营巴士上播放视听节目的音量太大，广告太多。他认为运输署监管不力，一直未有妥善处理问题和给他满意的回覆。

背景资料

2. 巴士公司在专营巴士上装设视听系统前，须向运输署申请。运输署会在批出的合约中规定巴士公司须遵守多项条件，当中涉及音响效果、节目内容，以及定期提交报告等。

运输署的回应

投诉点(1) — 对广播音量的规定及监察

3. 运输署解释，巴士车厢内的背景声浪受环境因素影响，难以订立划一的广播音量水平。因此，该署采用相对的规管标准，要求巴士上播放视听节目的音量与周遭环境接近，相差不能多于两分贝。

4. 该署除要求巴士公司每两个月提交广播音量的抽查报告外，亦会派职员突击巡查。负责量度的职员会在巴士引擎开动时，以专用音量计在车厢上、下层的指定位置，量度视听系统启动前后的音量水平，两者相差不得超逾两分贝。运输署在二〇〇七至二〇一一年期间共进行了逾4,000次的巡查，结果显示超过98%的巴士均符合该署的规定。

5. 运输署在收到关于广播音量太大的投诉后，会先交由巴士公司调查。巴士公司须向该署提交报告，假如发现音量过高，须即时调校。若重复接获相同投诉，该署会派员进行调查。

投诉点(2) — 对节目内容的规定及监察

6. 运输署与巴士公司签订的合约规定，每播放一小时的节目，广告所占的比率限于20%，即不得超逾12分钟。

7. 运输署不会预先审查巴士上未播放的视听节目内容，过去亦没有要求巴士公司定期提供关于广告比率的报告。自二〇一一年六月起，该署察觉乘客对广告比率较以往更为关注，遂开始每季进行抽查。首三次巡查发现，绝大部分个案都超出20%的上限，而在最严重的个案中，广告比率竟高达90%。该署已训示巴士公司必须尽快纠正，并密切留意其改善进度。

8. 二〇一二年四月，该署再进行抽查，结果显示广告比率全部符合不超过20%的规定。

本署的评论

投诉点(1)

9. 运输署曾多次回覆投诉人，说明该署如何监察广播音量，以及所采用的客观标准。本署认为，运输署的解释合理，而本署职员亦曾进行实地视察，确定运输署已按照既定程序进行定期抽查。投诉人指运输署不作交代，主要是因为他不认同该署的量度方式。由于这方面属于运输署的专业判断范畴，本署不会干预。

投诉点(2)

10. 广告比率是合约中的一项基本规定。比率严重超出规定，显示运输署原来的监察机制形同虚设，最终要透过市民投诉才发现问题，在这方面明显有行政失当。

11. 运输署已积极跟进有关投诉，而近期的抽查亦显示巴士公司有遵照规定。本署敦促运输署，应密切注意有关情况，并在有需要时加强巡查。

结论

12. 申诉专员认为投诉点(1)不成立，而投诉点(2)则成立。整体而言，这宗投诉部分成立。

13. 巴士播放视听节目属商业决定。部分乘客或会认为巴士上的广播侵犯了他们的权利，或造成噪音滋扰。因此，运输署在合约中订立条件，例如对音量及广告比率的限制，是合宜的做法，但该署必须妥善监管，确保不会出现违规情况。

这宗个案显示部门监管不力



运输署

个案编号：OMB 2011/4000 – 地址资料错误

投诉：在更新投诉人的记录时有欠严谨，以致登记的地址出错，令他收不到警方向他发出的定额罚款告票 – 部分成立



投诉内容

二〇一一年九月，投诉人到运输署办理车牌续期申请，才得悉警方在同年三月曾向他发出违例泊车告票，但他没有收到，又发现运输署并没有他的正确住址记录。投诉人指称运输署错误登记他的资料，以致他迟交罚款，更被徵收额外罚款及堂费。

更改地址程序

2. 运输署职员替车主更新地址资料时，须先核对地址证明，然后把资料输入电脑，再列印确认书让车主即场核对已更新的记录。假如车主发现资料有错，可要求职员更正及再次列印确认书。

本署调查所得

输入错误地址的经过

3. 投诉人自二〇〇二年起已向运输署登记他的现时住址。该署最初登记的地址资料是完整无误的。

4. 二〇一〇年九月，投诉人透过代理人申请车牌续期，申请书上填报的地址与原本的地址资料虽然大致相同，但只有屋苑名称而遗漏了大厦名称(「不完整地址」)。然而，运输署职员按申请书上的资料更新了电脑记录，把原本正确的地址改为不完整地址。

5. 本署相信，警方于二〇一一年三月向投诉人发出告票时，应该是根据运输署当时的电脑记录，寄往不完整地址，所以投诉人收不到。

6. 二〇一一年九月，投诉人亲身到运输署申请续牌，并在申请书上填写了完整地址。职员留意到该地址与电脑记录不符，遂按惯常程序更新资料(上文第2段)，但在输入大厦名称时弄错了一个字。投诉人在核对确认书时指出错误，而职员亦立即更正记录。尽管该错误已获即时纠正，却触发了这宗投诉，从而令本署翻查出一年前错误更新记录的事件。

运输署的回应

7. 运输署承认，在二〇一〇年处理有关申请的职员可能没有清楚核对申请书上的资料与地址证明是否一致，误把不完整地址输入了电脑。

8. 为免同类事情再次发生，运输署随后已检讨及修订更新地址记录的程序，并于二〇一二年三月起实施，当中规定职员必须核对地址证明，确定与申请书上所填写的地址相符。

9. 此外，运输署会定期举行内部简报会，与前线职员分享一些错误地址记录的个案，以提醒他们处理同类申请时要加倍谨慎。

10. 运输署表示，明白备存正确地址记录的重要性，但相关职员每天须处理大量申请，时间紧迫，故可能会有疏忽。该署已就这次事件向投诉人致歉。

本署的评论

11. 在二〇一〇年的车牌续期申请书上，投诉人填报的地址不完整，而他的代理人及运输署职员都未能发现，各人均有责任。然而，这项错误未必完全无可避免，因为有关职员理应察觉原本在电脑记录内的地址是完整的，而填报的是缺少大厦名称的相同地址。职员没有问清楚，便把不完整地址视为新地址，实有欠认真和严谨。

12. 在处理二〇一一年的申请时，另一名职员又输入错误的地址资料，并由投诉人即时纠正，显示该署职员在核对地址方面须更加认真。

结论及建议

13. 投诉人有责任准确填写申请书及即时核对确认书上的更新资料，然而，这宗个案亦反映运输署的处理程序欠妥善。本署明白，运输署职员力求尽快完成申请程序，态度可取，但只顾效率而牺牲记录的准确度，会得不偿失。

14. 总括而言，申诉专员认为这宗投诉部分成立。

15. 申诉专员促请运输署不时检讨改善措施的实施情况，确保措施达到预期的效果。

这宗个案显示部门职员办事疏忽

运输署、地政总署及民政事务总署

个案编号：OMB 2011/3089A, B & C – 非法占用政府土地30年

投诉：

运输署 – 没有妥善处理非法占用政府土地及违例泊车问题 – 部分成立

地政总署 – 同上 – 成立

民政事务总署 – 同上 – 成立

投诉内容

投诉人指称，某幅未批租政府土地(「事涉土地」)多年来被人非法占用作不同用途(包括停泊车辆)，但负责管理该幅土地的地政总署一直没有妥善跟进问题。投诉人更发现运输署于事涉土地进行改善工程，间接纵容车辆继续违例停泊。民政事务总署(「民政总署」)在地区上亦没有跟进问题。

本署调查所得

事涉土地

2. 事涉土地位于某乡村(「乡村甲」)村口，是没有订明用途的未批租政府土地，由地政总署负责管理。由于土地没有围封，行人及车辆均可进出。自一九八〇年代起，事涉土地已有违例泊车问题。

3. 一九九一至九三年间，当时的区域市政局曾咨询民政总署及地政总署，把事涉土地改建成休憩处(「改建工程」)。经磋商后，当地村民同意进行改建工程，但希望事涉土地会有车位供村民使用。

4. 一九九三年年底，由于民政总署考虑到当局将于乡村甲附近落实当区的乡村扩展区计划，届时可增设数十个泊车位，因此建议待计划落实后才进行改建工程。然而，政府其后决定全面检讨新界小型屋宇政策及其衍生的各个议题，各区的乡村扩展区计划须暂缓推行，事涉土地的改建工程亦因而暂时搁置。

5. 二〇一〇年，运输署、地政总署及民政总署分别接到市民投诉，指事涉土地被非法占用作各种用途。此外，地政总署收到关于车辆进出事涉土地会危及行人安全的投诉，遂要求运输署进行评估。

三个部门的回应

运输署

6. 运输署知悉事涉土地的违例泊车问题存在已久，但有关土地及用途均不在其职权范围内，而且该署的着眼点是保障道路使用者的安全，违例泊车与保障道路安全宜分开处理。此外，运输署认为，事涉土地附近既已有足够车位，便无需徵用该处作为收费停车场。

7. 二〇一〇年，运输署曾检讨有关车辆出入口的情况，认为可保留该出入口，但出入口的斜台对行动不便及轮椅使用者有潜在危险，因此建议进行改善工程。



8. 经公众谘询及多方磋商后，运输署于二〇一二年四月完成在该车辆出入口的路面铺设防滑钢沙的工程。至于斜台构成的潜在危险，运输署于同年五月完成改善事涉土地另一通道的工程，方便行动不便或轮椅使用者进出。

地政总署

9. 地政总署表示可引用《土地（杂项条文）条例》（「《土地条例》」）处理非法占用政府土地的问题。不过，违例泊车及小贩摊档问题属于流动性质，若引用《土地条例》执法，须给予占用人不少于24小时的法定通知。因此，地政总署不会为这类个案定出优次，而是会转介警务处及食物环境卫生署（「食环署」）跟进。

10. 地政总署于二〇一〇年四月及五月接到事涉土地被人非法占用的投诉后，已转介食环署及警务处跟进。基于公众安全及事涉土地的历史背景，地政总署亦已就违例泊车问题谘询民政总署及运输署，并在考虑两署的意见后，决定维持现状。

11. 对于事涉土地上有人构筑矮墙及竖立铁柱的问题，地政总署在接获市民、传媒及本署转介的投诉后，已于二〇一二年年初把个案从土地管制名单的「中等」优次类别提升至「高等」，并在现场张贴告示，勒令占用人于限期届满前移除矮墙及铁柱。

民政总署

12. 民政总署认为，若禁止在事涉土地泊车，附近居民必定强烈反对。如果运输署认为车辆进出事涉土地不会对行人构成危险，地政总署可考虑维持现状，但要解决违泊问题，则地政总署须先了解乡村扩展区的发展进度，再考虑是否提供新的泊车位。

13. 鉴于事涉土地的违例泊车问题已维持多年及有市民投诉，民政总署其后改变立场，建议有关部门立即作出适当行动。

本署观察所得及评论

14. 事涉土地位于繁忙街道与村屋群之间，而各有关政府部门竟然任由违例泊车、小贩摆卖及其他非法占用土地的活动持续逾30年，既不采取管制行动，又没有把违法活动规范化，反而就车辆出入口进行改善工程，变相支持违例泊车，情况令政府尴尬难堪。本署认为，有关部门实难辞其咎。

15. 地政总署作为主管未批租政府土地的部门，只倚赖警务处和食环署等部门取缔违法活动，而不理效果，不作跟进。虽然地政总署强调引用《土地条例》对违例泊车及小贩摆卖等活动执法会有局限，但该署绝不可因此置身事外。事实上，问题在转介其他部门跟进后仍未能解决，且持续经年，地政总署实须另谋对策。

16. 在听取民政总署及运输署的意见后，地政总署决定单纯采纳民政总署「维持现状」的建议。事实上，民政总署同时亦表示该署可考虑以提供新泊车位解决有关问题。

17. 地政总署迟迟不把个案的优次提升，难免令人觉得是为了迁就既得利益者而放弃执法，有损市民对执法部门的信心。假如该署认为事涉土地的状况可予容忍，理应提出规范化措施，以作应有的规管及收回合理租金。

18. 本署不认同运输署把违例泊车问题与道路安全分开考虑。尽管事涉土地的违例泊车问题应配合土地管制部门的决定来解决，运输署仍有责任从旁协助。运输署明知问题已存在多年，但在评估应否徵用事涉土地作收费停车场时，只考虑附近车位是否足够，根本无助解决政府土地长期被非法占用的问题。该署若认为泊车位已足够，便应向民政总署提出反驳，支持当局取缔违法行为。

19. 再者，运输署不认同有提供车位的需要，却又为顾及行人安全及维持现状的诉求而提出改善建议，做法既矛盾且无奈，同样有迁就既得利益者之嫌。



20. 民政总署以村民会强烈反对为理由，而建议地政总署在没有交通安全的问题下维持现状，结果让地政总署顺理成章地不采取管制行动。本署认为，民政总署固然有责任积极反映村民的诉求，但同时亦应协调各方，寻求合情、合理、合法的解决方案。

结论及建议

21. 综合以上所述，申诉专员认为，对运输署的投诉部分成立，而对地政总署及民政总署的投诉则成立。

22. 申诉专员提出下列建议：

运输署

(1) 日后与其他部门商讨长远解决事涉土地被非法占用的方案时，可采取较开放的态度考虑各方意见，例如将违例泊车问题规范化的可行性；

地政总署

(2) 就长远解决事涉土地被非法占用的问题，与民政总署、运输署、警务处及其他有关部门积极联络及商讨对策；

(3) 就事涉土地的暂时及长远用途，与有关部门联络及商讨处理方法；以及

民政总署

(4) 密切跟进事涉土地被非法占用的问题，协调有关部门、当区组织及村民，寻求暂时及长远的解决方案。

23. 申诉专员欣悉，三个部门均接纳本署提出的建议。

这宗个案显示部门办事欠灵活及逃避责任

渔农自然护理署、运输署及路政署

个案编号：OMB 2011/3426, OMB 2012/0123A & B – 郊野公园管理

主要投诉：

渔农自然护理署及运输署 – 没有妥善执行禁止车辆在公众假期进入某郊野公园内一条道路的规定；以及没有妥善处理在该道路入口装设闸栏的工程 – 成立

路政署 – 没有妥善处理在某郊野公园内一条道路的入口装设闸栏的工程 – 不成立

投诉内容

投诉人表示，某郊野公园内一条道路（「事涉道路」）的入口处有交通路牌，禁止车辆在公众假期驶入（「假期禁区规定」）。可是，他在一个星期日看见多辆汽车（包括一政府车辆）进出该道路，而渔农自然护理署（「渔护署」）人员却视而不见，没有采取执法行动。

2. 投诉人指事涉道路的入口并未装设闸栏，亦没有员工看守，以防止车辆在公众假期驶入。

3. 郊野公园管理、道路交通管理及在事涉道路入口装设闸栏的工程，分属渔护署、运输署及路政署的职责范围，这宗投诉因此涉及该三个政府部门。

事件经过

4. 二〇〇三年年底，多个政府部门（包括渔护署、运输署及路政署）曾举行会议，决定在事涉道路入口装设闸栏，防止车辆于公众假期驶入。路政署于二〇〇五年八月完成装设工程，但由于闸栏钥匙仍未交收妥当，渔护署人员直到二〇〇六年五月底才开始在公众假期前后负责安放闸栏。

5. 二〇〇六年六月中，渔护署发电邮给运输署，指闸栏位置距离对出的一条公路不足三米，该署车辆在闸栏前停下时，车尾部分会伸出公路，构成潜在危险。



6. 运输署人员其后进行实地视察，证实闸栏与公路的距离为五米，足够让渔护署人员平行泊车。但是，渔护署表示某些大型车辆(例如垃圾收集车)需要在假日进出事涉郊野公园，故建议把闸栏迁移至距公路较远的位置，并表示暂时不会安放闸栏。

7. 二〇〇六年七月初，运输署就迁移闸栏工程发出便笺咨询路政署、渔护署及水务署。及至二〇一〇年五月，运输署向路政署发出「施工要求」，工程缓急次序为「普通」，路政署遂将之列入小型交通改善工程项目名单内。

8. 二〇一〇年十月中，路政署通知承建商有关移闸工程的建议；十二月初，承建商就工程拟定临时交通安排，并向运输署及警务处申请审批。二〇一一年十月中，渔护署致函运输署，要求尽快进行移闸工程；路政署亦向运输署查询交通安排建议的审批情况。运输署其后表示不反对有关安排。

9. 承建商于二〇一二年三月完成有关工程，渔护署人员自四月一日起，于公众假期前后在事涉道路入口安放闸栏。

三个部门的回应

没有妥善执行假期禁区规定的指称

10. 渔护署表示，事涉道路在平日会开放予车辆及单车使用，但在公众假期由于游人众多，运输署会将道路划为禁区，以保障游人安全，并在道路入口处竖立告示牌，列明禁区时段。渔护署认为，事涉道路的车辆管制工作应由运输署负责，至于维修保养应属路政署的职责，而交通管制则由警务处执行。

11. 运输署指出，根据法例，郊野公园属渔护署的管理范围。事实上，地政总署曾于二〇〇四年发出便笺，建议运输署就禁止车辆进入事涉道路的安排咨询渔护署，间接说明该道路的管理权不属于运输署。

12. 渔护署坚称，该署没有获法例授权，不能在事涉道路执行车辆管制工作。假如发现有车辆违反假期禁区规定，该署会通知警方跟进。

13. 运输署则表示已竖立交通指示牌，清楚说明不能在假日驾车驶入事涉道路。警方可对违例者采取执法行动及提出检控。至于投诉人指在星期日看见驶入事涉道路的多辆汽车(包括一政府车辆)，运输署证实，当中只有该政府车辆持有可进入事涉道路的许可证。

没有在事涉道路入口装设闸栏的指称

14. 渔护署解释，由于路政署在装设闸栏时出错，形成潜在交通危险，而运输署亦曾要求该署在天气恶劣时不要安放闸栏，以便车辆驶入公园范围进行紧急维修工程，故此渔护署停止在公众假期期间安放闸栏。

15. 运输署重申，竖立在事涉道路入口处的交通限制标志，实足以提醒驾驶人士有关的假日禁区安排，闸栏只属辅助设施。

16. 另一方面，运输署在二〇〇四年设计闸栏时其实已咨询渔护署。经视察后，运输署已证实闸栏与公路相距五米，符合原本的设计要求，并没有出错，亦足够让负责安放闸栏的渔护署人员停泊适当长度的车辆(例如轻型货车)，故移闸工程并非迫切。然而，运输署最终同意迁移闸栏，并建议该署在天气恶劣时不要安放闸栏。

17. 二〇〇六至一〇年期间，负责事涉郊野公园所在区域的运输署工程师曾多次转换，他们对是否需要装设闸栏的问题莫衷一是，该署最终于二〇一〇年五月向路政署发出「施工要求」。然而，承建商提出的临时交通安排申请，因传递问题而未有转交至负责的运输署职员，以至该署延至二〇一一年十一月才作出回覆。

18. 路政署指出，闸栏于二〇〇五年已装设妥当，可供使用。运输署于二〇一〇年五月要求迁移闸栏，只属优化工程，其优先次序较其他工程为低。故此，路政署及运输署不曾在每月的联合工程会议上讨论，而尽管运输署迟迟未审批承建商的临时交通安排申请，该署亦无即时跟进。其后，路政署得悉运输署希望及早落实工程，遂积极推展有关工作，并于二〇一二年三月完成迁移工程。

本署观察所得及意见

没有妥善执行假期禁区规定的指称

19. 投诉人指称看见有多辆汽车于假日驶入事涉道路，而运输署亦证实当中只有事涉的政府车辆持有许可证。这反映运输署虽已竖立路牌，但并不足以落实假期禁区规定。事实上，有关部门早在二〇〇三年已决定须在事涉道路装设闸栏，但在落实相关安排时，却明显有不妥善之处。

20. 由于缺乏独立佐证，本署不能确定渔护署人员曾否如投诉人所述，对违规行为视而不见。不过，渔护署既然有法定职责管理及保护郊野公园，便应该禁止在郊野公园范围内发生的违规行为。

没有在事涉道路入口装设闸栏的指称

21. 根据事涉部门的协议，闸栏于二〇〇五年八月装设妥当后，应由渔护署人员负责在公众假期前后安放。然而，该署基于种种原因而停止在公众假期安放闸栏，在迁移闸栏工程完成前亦没有考虑其他可行方案，以防止有人违反假期禁区规定，态度消极，思想僵化，忽略了本身的责任。此外，运输署于二〇〇四年就闸栏位置进行咨询时，渔护署没有提出任何意见，及至工程完成后才发现问题，要求纠正，可谓费时失事，浪费资源。

22. 运输署得悉渔护署会停止安放闸栏时，便应及早与之商讨展开及完成移闸工程的时间表，并考虑采取短期措施，以有效执行假期禁区规定。

23. 运输署表示在二〇〇六至一〇年期间，属下的工程师对移闸问题持不同看法，但该署未能提供任何资料，显示曾就问题进行内部讨论。事实上，该署于二〇〇六年七月已就改动闸栏位置一事徵询相关部门的意见，实无必要再进行内部讨论。

24. 本署认为，运输署没有在上述期间尽快跟进移闸工程，而且未能提出合理解释。事实上，由于该署没有就移闸工程等非迫切性工程制订按时呈阅的监察机制，这些工程往往容易被忽略。况且，承建商于二〇一〇年十二月向运输署申请审批临时交通安排，但该署因传递错误而未有跟进，延误近一年才完成审批，实在不能接受。

25. 至于路政署在跟进承建商的工作方面，由于该署只是应运输署委托及按其建议进行工程，故此在处理装设及迁移闸栏一事上并无不妥善之处。

26. 本署亦发现，没有任何文件清楚记录各有关部门就事涉道路的管理权责及分工的安排，而渔护署及运输署均互相推搪。本署认为，鉴于渔护署职员负责安放闸栏，并会定期巡逻该郊野公园，应更容易察觉问题并迅速回应。故此，由渔护署担当统筹部门，似较合适。

结论

27. 渔护署在闸栏装设后不久即停止履行安放闸栏的责任，亦没有采取可行措施协助防止事涉道路的违规情况，摆出事不关己的姿态。运输署亦没有妥善跟进问题，令闸栏一直形同虚设，且因信件传递错误而延误移闸工程。申诉专员认为，对渔护署及运输署的投诉成立。

28. 路政署在装设及迁移闸栏一事上并无失当之处。申诉专员认为，对该署的投诉不成立。

建议

29. 申诉专员向渔护署及运输署提出多项建议，当中包括：

(1) 渔护署应牵头与相关部门（例如运输署及路政署）商讨并厘清事涉道路的交通管理分工，设立事故通报机制，以及清楚记录有关决定及将记录存档；

(2) 运输署须就所有须予跟进的工作制订按时呈阅的监察机制；以及

(3) 运输署检讨内部文件传递及存档机制，避免传递失误。

这宗个案显示部门延误及没有切实履行职责

学生资助办事处

个案编号：OMB 2011/4892 – 分期还款申请

投诉：(1)延误处理弥偿人的分期还款申请 – 成立；以及(2)无理要求弥偿人缴付该处在处理上述申请期间所累积的利息 – 成立



投诉内容

多年前，投诉人就甲先生向学生资助办事处（「学资处」）申请的「免入息审查贷款」出任弥偿人。二〇〇九年二月初，学资处致函投诉人，指甲先生没有偿还欠款，故投诉人须履行弥偿人的责任，代甲先生清还约52,800元欠款。

2. 二〇〇九年二月底，投诉人向学资处申请分期还款；三月中，该处回覆表示正处理其申请。然而，学资处及至二〇一一年十月中才去信要求投诉人提交证明文件，并要求他缴付二〇〇九年二月至二〇一一年十月期间的逾期还款利息，连同未偿还贷款，合共约59,200元。

3. 投诉人指摘学资处：

(1) 延误处理其申请；以及

(2) 无理要求他缴付在该处处理其申请期间所累积的欠款利息。

学资处的回应

投诉点(1)

4. 学资处承认该处职员在事件中出错，误以为投诉人的分期还款申请已完成审批；及至二〇一一年十月发现错误，才要求投诉人提交证明文件。学资处已为此向投诉人致歉。

5. 学资处处理分期还款申请一般需时六至八个月。该处承认需时太长，并不符合公众期望。为免再发生同类事件，该处已决定采取多项改善措施，包括：改善与欠款人的沟通；加强对员工的培训及督导；以及透过新电脑系统改善个案管理及呈报机制等。

投诉点(2)

6. 投诉人当初曾签署「赔偿保证契据」，承诺赔偿政府因甲先生未能偿还贷款而蒙受的一切损失，包括贷款利息、每年行政费，以及因逾期还款而导致的利息损失等，因此，处理其分期还款申请期间（即一般的六至八个月）的欠款利息，学资处是必须收取的。况且，投诉人其实可以按其还款能力先偿还部分欠款。至于因延误处理投诉人的申请而多收的约4,100元利息及行政费，学资处其后已退还给投诉人。

本署的评论

投诉点(1)

7. 投诉人于二〇〇九年二月底提出分期还款申请，而学资处却在二〇一一年十月中才要求他提交证明文件，确是严重延误。此外，该处职员误以为申请已获批准，但投诉人一直没有分期还款，而学资处却没有跟进，这显示该处对于分期还款个案的内部监察程序有疏漏。

8. 因此，申诉专员认为投诉点(1)成立。

投诉点(2)

9. 投诉人作为弥偿人，固然须偿还欠款利息及行政费；然而，在这宗个案中，由于学资处职员疏忽及延误处理其分期还款申请，以致他须缴付更高的金额。此外，在本署介入之前，该处一直坚持他必须全数负责，对他确实不公平。

10. 有鉴于此，申诉专员认为投诉点(2)成立。

结论

11. 总而言之，申诉专员认为这宗投诉成立。

12. 申诉专员欣悉，由于学资处已落实多项改善措施，分期还款申请现时一般可在收妥证明文件后三个月内完成审批。

这宗个案显示部门办事延误及疏忽

机电工程署

个案编号：OMB 2012/1442 – 监察承办商

投诉：没有妥善监察负责维修某街市冷气系统的外判承办商 – 成立

投诉内容

投诉人是食物环境卫生署（「食环署」）辖下某街市的档户。自二〇一一年年底，事涉街市的冷气系统经常出现故障而需要维修。此外，投诉人亦不满承办商在某次维修期间拒绝回应他的查询，又曾违反两小时内到达现场进行维修的承诺。他认为机电工程署（「机电署」）没有妥善监察承办商。

本署调查所得

公众街市冷气系统的维修保养

2. 机电署委托承办商，为事涉街市的冷气系统提供维修保养服务，而该署则负责监察其工作表现，包括检视承办商每日更新后呈交的损坏报告一览表（「一览表」），以确保所有维修及例行检查均妥善完成。根据维修合约，承办商收到食环署的故障报告后，须于两小时内到达现场检查。

3. 根据机电署记录，在二〇一一年十一月一日至二〇一二年十月三十一日期间，承办商接获食环署转介共177宗事涉街市的冷气系统故障报告。单在五月至九月期间约150天内，承办商收到108宗关于冷气系统的投诉，当中75宗须即日或跟进维修，可见街市档户在天气较热的季节对冷气系统尤其不满。

机电署的监察记录

4. 本署曾细阅机电署备存的一览表，并与食环署提供的记录互相核对，发现当中有逾100项不合理或不一致之处，例如食环署报告系统故障的时间或位置，与承办商向机电署呈交的记录不符；以及食环署曾要求承办商维修，但机电署却没有相关记录等。



机电署的回应

5. 机电署解释，承办商在投诉人所指的日期已妥善跟进关于冷气故障的投诉，并没有违反两小时内到达现场的承诺。不过，该署承认，承办商在回应投诉人的查询方面确有不足，并已要求承办商作出改善。对于本署的调查所得，机电署有以下回应。

系统效能指标

6. 机电署表示，在本署调查期间的177宗个案中，有72宗是经检查后确认冷气系统运作正常而无须维修的，其馀有69宗是冷量达标但仍须维修的个案，只有36宗发现冷量不达标。因此，机电署认为街市温度在大部分情况下均维持在标准范围内，冷气系统运作大致正常。

7. 根据机电署与食环署订立的服务水平协议，在衡量冷气系统的效能时，以达到99%的「系统可用率」作为服务指标。机电署表示，事涉街市冷气系统在二〇一一年十一月至二〇一二年十月期间的「系统可用率」为99.78%，符合服务水平协议的要求。

监察承办商

8. 机电署认为，一览表未能完全反映实际情况，而本署以此与食环署的资料交叉核对后，便判断机电署的资料严重出错，以及怀疑该署的监察制度失效，并不合理。机电署表示，该署另外还备存了由承办商技工即场填写后，再经食环署代表签署核实的工作记录卡，以及承办商记录到场／离场时间和维修事项等资料的机房工作日志。机电署在监察承办商的工作时，主要是以工作记录卡为准，并且会与机房工作日志及一览表作对照。

本署的评论

9. 机电署以「系统可用率」作为衡量冷气系统效能的主要指标，属于该署的专业判断范畴，本署无意评论。然而，事涉街市的冷气系统虽然一直达到99%的「系统可用率」，但在冷气需求较大的春夏两季，街市档户的投诉却几乎无日无之（上文第3段）。本署认为，这究竟显示现时的最低要求未能符合档户的实际需求，抑或出现其他问题，值得该署关注。承办商平均每两天便须进行一次维修，是否符合成本效益，亦成疑问。

10. 本署对机电署的监察制度有所质疑，并非纯粹因为资料出错，而亦包括该署未有发现出错。在本署展开全面调查后，机电署最初只提交了一览表，作为监察承办商日常工作的相关文件；直至本署把初步调查结果送交机电署参阅和评论，该署才表示尚有其他补充资料。就本署指出机电署及食环署所持资料不一致之处，机电署只是试图证明其一览表上的相关资料正确，为自己开脱，根本没有针对问题以作改善。

11. 机电署面对本署调查，尚且没有发现一览表错漏百出；该署平日有否认真谨慎地交叉核对多份不同记录，以全面掌握承办商的工作，以及这样的监察方式是否有效益，实在令人怀疑。

结论及建议

12. 鉴于以上所述，申诉专员认为这宗投诉成立。

13. 申诉专员建议机电署：

(1) 全面检查事涉街市的冷气系统，视乎未来故障及损坏报告的趋势，考虑与食环署商讨局部或全面更换系统的可行性；以及

(2) 与食环署保持更紧密联系，确保承办商提供的跟进记录准确，以完善现行监察承办商的机制。

这宗个案显示部门监管不善

医院管理局

个案编号：OMB 2011/2936 – 延误处理申请

投诉：(1)延误处理一名病人参加公私营医疗合作–医疗病历互联试验计划的申请，以致在有需要时无法查阅其病历 – 成立；以及(2)未有认收病人家属查询申请进度的信件 – 部分成立

投诉内容

二〇一一年四月，投诉人的父亲（「甲先生」）到某公立医院（「乙医院」）定期覆诊时，医生指他需要接受一项外科手术。甲先生打算到私家医院接受有关手术，于是签署了公私营医疗合作–医疗病历互联试验计划（「病历互联计划」）的申请表格，以便私家医院能查阅他在医院管理局（「医管局」）辖下各医院和诊所的病历。但是，直至同年七月，甲先生仍未收到其病历的取用密码。

2. 投诉人代表甲先生去信医管局查询申请进度，但未获回覆。他不满医管局工作效率低，并指该局在处理病历互联计划申请方面耽误了他父亲的治疗。

本署调查所得

诊症编号及转移诊症编号的个案

3. 病人每次到医管局辖下各医院或诊所求诊时，都会获配一个诊症编号，其病历及该次求诊的所有诊症资料随后会以这个编号登载入记录。由于每个诊症编号联系到某一病人，因此即使该名病人没有如期到诊，编号也不应转配予其他病人。

4. 虽然医管局在一九九五年发出关于病人资料总索引的指引内，已订明各医院不应将诊症编号重复使用，但仍有部分医院会在病人失约时，把预先编配给该名病人的诊症编号转配予另一病人（这类个案称为转移诊症编号的个案）。在某些情况下，转移诊症编号的个案在所难免，例如一名病人可能获发多个识别号码（病人可能曾经以不同的身份证明文件到医院或诊所登记求诊），又或者不同的病人获发相同的识别号码（病人可能曾经以亲友的身份证使用急症服务）。

5. 任何个案如涉及转移诊症编号，病历互联计划系统便会弹出「黄旗」，提示有必要进一步核实病人的个人资料。有关的诊断部门须核实及确认资料是否配对正确，以肯定病人在病历互联计划内的个人资料和病历资料准确及齐全，才可以取消「黄旗」。

这宗个案

6. 二〇〇六年六月，甲先生未有如期到另一间公立医院（「丙医院」）覆诊，原来配给他的诊症编号于是转配予另一名病人，结果出现转移诊症编号的情况。二〇一一年四月，甲先生提交病历互联计划申请时，系统弹出「黄旗」，提示有需要核实个人资料。同年六月，丙医院徵询医管局的意见，局方建议该院先整理所有临床资料（包括药物过敏方面的资料）才取消「黄旗」。丙医院于同年七月完成资料核实程序。其后，乙医院获告知「黄旗」已取消，有关资料可供病人登记取用。病历互联计划办事处（「办事处」）随即向甲先生发出授权密码。



医管局的回应

投诉点(1)

7. 医管局表示，病历互联计划申请一般可在两星期内完成批核，这宗个案要70天才完成，是因为医管局须整合由两间医院提供的资料，而其中一间医院需要时间进一步整理涉及两名病人在药物过敏方面可能混淆了的资料。此外，由于每年有多宗个案涉及「黄旗」，医管局不会特地致电病人，而是会在病人覆诊时才核实资料。然而，在这宗个案中，乙医院的医生未有在甲先生覆诊时与他核实资料。医管局承诺会提醒职员在病人覆诊时与他们核实资料。

8. 关于重复使用诊症编号的问题，医管局已提醒丙医院遵照病人资料总索引的指引。医管局亦指示各医院须尽快完成处理涉及转移诊症编号的病历互联计划申请，并修订指引以改善对转移诊症编号个案的处理，以及发信提醒各医院不要重复使用诊症编号。

9. 医管局强调，医生之间互相通报资料的传统方式，在香港仍然是常见和普遍的做法。在这宗个案中，乙医院的医生已为甲先生撰写详述其病历资料的转介信，方便他在等候医管局核实资料期间，寻求私家医生的专业意见和进一步治疗。

投诉点(2)

10. 二〇一一年五月，投诉人致电办事处查询甲先生病历互联计划申请的进度。办事处职员解释，甲先生的病历正在覆核中，她会在登记完成后回覆投诉人。办事处随即催促丙医院完成核实有关资料。翌日，投诉人又致函办事处，要求协助加快处理有关申请。由于办事处职员认为先前的口头解释已足够，因此没有再以书面回覆投诉人。

11. 医管局认为，办事处已依照现行做法适当地处理甲先生的申请，但该局同意处理时间应可缩短，而投诉处理程序亦应予改善。

本署的评论

12. 本署认同，医管局于发现转移诊症编号的个案时核实病人资料，是谨慎的做法。可是，核实资料一般需时两星期，而医管局就这宗个案却用了70天时间。再者，丙医院是在收到医管局的指示后，才着手整理及核实所有临床资料。鉴于以上所述，申诉专员认为投诉点(1)成立。

13. 至于医管局是否未有认收投诉人的信件，本署留意到，在投诉人致电办事处查询申请进度时，职员已向他解释情况。不过，办事处职员其后在收到投诉人的信件时，其实可以跟他澄清他的疑问是否已在先前通话时得到解答。投诉人后来要待甲先生往乙医院及私家医院覆诊时，才得知最新的情况。

14. 本署认为，这次延误的主因是医院需时核实涉及转移诊症编号的个案资料，而医管局亦可能不愿意透露该局混淆了甲先生和其他病人的资料。尽管如此，医管局理应主动向投诉人详细交代造成延误的真正原因，而不是等到投诉人于二〇一一年八月向本署投诉后才作披露。因此，申诉专员认为投诉点(2)部分成立。

结论及建议

15. 总括而言，申诉专员认为这宗投诉部分成立。

16. 医管局已实行若干措施，以解决所有涉及「黄旗」的个案。申诉专员建议医管局进一步采取以下补救措施：

(1) 敦促前线医护人员在病人覆诊时，注意取消其记录内所有「黄旗」；以及

(2) 检讨制衡机制，以确保职员严格遵守病人资料总索引的指引。

这宗个案显示机构延误及职员未有遵照指引办事

附件 9

经查讯后终结的个案撮要选录

（若是适用，个案撮要的末尾会加上评注，以标明所确定的行政失当性质类别。）

地产代理监管局

个案编号：OMB 2012/2637 – 延误处理投诉

投诉：(1)没有以书面告知投诉人个案的调查进度及结果；(2)没有回覆投诉人的电话留言；以及(3)以个案复杂为藉口，延误覆检其个案



投诉内容

二〇〇九年三月，投诉人向地产代理监管局(「地监局」)投诉某地产代理公司，但地监局一直没有就调查进度及结果作任何书面回覆。

2. 二〇一一年三月，投诉人亲往地监局办事处查询，获悉其投诉不成立，遂立即要求该局覆检个案。其后，她多次致电地监局，但电话均无人接听。她每次均有留言，可是地监局职员没有回覆。

3. 另外，地监局职员曾于二〇一二年六月向她表示，由于其个案较复杂，而且该局需等候事涉地产代理公司的答覆，故此尚未完成覆检工作。投诉人认为该名职员只是藉词拖延处理其覆检要求。

地监局的回应

投诉点(1)

4. 地监局于二〇〇九年年底已完成调查投诉人的个案，并于翌年一月发出覆函，没有延误。不过，职员在电脑输入通讯地址时出错，该覆函被派递到错误地址，以致投诉人未能收到。

5. 自二〇一一年三月提出覆检要求至二〇一二年七月期间，投诉人先后十次亲往地监局办事处，提交补充文件及查询覆检进度，个案主任因而认为无需再另函回覆她。况且，该局的内部指引亦容许职员以口头方式通知投诉人个案的调查进展。

投诉点(2)

6. 地监局证实，投诉人曾九次致电该局，但个案主任只有一次与她即时对话，其馀八次投诉人均在电话留言，而他全部没有回覆，有违该局的服务承诺。

投诉点(3)

7. 个案主任曾向投诉人解释，由于其个案较复杂，该局已向有关物业的发展商进行查询，但对方尚未答覆。此外，该局亦需与事涉人士重新会面及以书面作跟进，故直到二〇一二年九月才完成调查。然而，该局承认在撰写调查报告方面有延误之处。

8. 总括而言，地监局承认，在处理有关覆检要求时，工作程序上及与投诉人的沟通方面均有不足之处。有鉴于此，该局已采取多项改善措施，包括加强员工培训，改善个案监察机制，以及提升电脑系统。

这宗个案显示部门办事程序有不足之处

本署的评论

9. 就投诉点(1)及(2)而言，申诉专员认为，投诉人因地监局职员输入错误通讯地址而未能收到覆函，但该局其后并没有向投诉人核实地址及补发函件，处事敏感度不足。此外，事涉职员在投诉人多次留言后均不予回覆，表现令人失望。

10. 至于投诉点(3)，申诉专员认为，虽然个案较为复杂而调查需时，但地监局在完成调查后没有尽快终结个案及完成调查报告，确实有所延误。

房屋署

个案编号：OMB 2012/1836 – 谘询安排失当

投诉：未有适时发出谘询论坛的邀请信，以及定出不合理的回覆限期



投诉内容

二〇一二年六月五日，房屋署就某项发展计划举办公众谘询论坛，邀请区内人士及团体发表意见。投诉人于六月二日收到该署五月三十一日发出的邀请信，但信件中订明拟出席者须于六月一日前回覆。投诉人认为，房屋署未有适时发出邀请信，而回覆限期亦不合理。

房屋署的回应

2. 房屋署解释，负责统筹公众谘询论坛的顾问公司在举行日期前一至两星期已发出邀请信。其后，为引起区内居民更多的关注，顾问公司再于五月三十一日发出邀请信给附近屋苑的住户。该署承认顾问公司所订的回覆限期并不恰当，已向投诉人致歉。

本署的评论

3. 本署理解，房屋署的顾问公司发出第二批邀请信，原意是鼓励更多居民出席论坛。但是，信件在论坛举行前五天才发出，而且拟出席者须在一天内回覆，如此仓促的安排，难免令人怀疑房屋署的诚意。

4. 本署认为，房屋署应敦促顾问公司审慎地安排地方谘询工作，并作周详策划，以免重蹈覆辙。

这宗个案显示部门未有妥善监察外判工作

食物环境卫生署

个案编号：OMB 2012/3534 – 水货客所造成的环境卫生问题

投诉：没有对水货客乱抛垃圾的问题采取执法行动



投诉内容

投诉人是上水居民。他曾多次向食物环境卫生署(「食环署」)投诉有众多水货客在该区某行车天桥底下的行人路(「事涉地点」)乱抛垃圾，造成环境卫生问题。投诉人不满该署只是安排承办商清理垃圾或派出洗街车清洗路面，而没有采取执法行动，以致问题一直未获解决。

食环署的回应

2. 食环署解释，自接获投诉人的投诉后，该署曾多次与警务处在事涉地点采取联合行动，其间，该署向事涉人士发出「移走障碍物通知书」、检取妨碍该署清扫街道工作的物品，以及向乱抛垃圾或随地吐痰人士发出定额罚款通知书。在每次联合行动后，该署均有安排承办商清洗事涉地点。此外，该署职员在事涉地点进行日常巡查时，亦曾多次向乱抛垃圾或随地吐痰人士发出定额罚款通知书。

3. 食环署承诺会继续留意事涉地点的情况，并会在有需要时加强执法，以及继续与有关部门采取联合行动，以进一步改善事涉地点的环境卫生。

本署的评论

4. 然而，投诉人向本署指出，事涉地点仍有人乱抛垃圾，该地点的环境卫生情况未见改善。有鉴于此，本署促请食环署继续密切留意事涉地点的情况，并严加执法。

这宗个案显示部门的执法行动欠缺成效

附件 10

所涉机构在本署进行查讯或调查后采取的改善措施实例

(a) 制定更清晰指引，使运作更为一致和有效

机构（个案编号）	行政改善措施
食物环境卫生署（「食环署」）(2011/4847)	修订关于处理食物投诉的指引，使职员更清楚了解在哪些情况下须即时采集食物样本进行化验及／或要求商户／食肆停售有问题的食品。
食环署 (2012/1182)	发出更清晰指引及详细指示，以更有效率的方式处理市民提出的索偿要求。
政府总部 – 财经事务及库务局 (2011/1396)	修订关于处理消防证书费用减免申请的指引，规定职员在评审有关发出临时公众娱乐场所牌照的减免费用申请时，须参考以往的同类个案，以确保处理方法前后一致。
医院管理局（「医管局」）(2011/3172)	给予职员更清晰指示，订明由中医师签发的证明书，亦可作为申请医疗报告的证明文件。
房屋署 (2009/4758)	制定新指引，确保职员妥善跟进基于体恤理由而获准在公屋单位内养狗的个案。
房屋署 (2011/2609)	发出有关指引，规定在编配公屋单位前须确保有关单位已获注册电业承办商发出有效的电力装置完工证明书。
税务局 (2010/1671)	落实新措施，暂缓发出物业税缴款单予选择个人入息课税的纳税人，以免混乱；另外，假如未申领的退税额已用作抵销其他应缴税项，须通知有关纳税人。
税务局 (2012/0051)	修订内部指引，改善不同组别之间的协调安排，以更有效地处理同一名纳税人的税务事宜。
地政总署 (2010/5282)	修订有关指引，以确保适时处理被政府徵收土地的人士所提交的特惠金申请。
康乐及文化事务署（「康文署」）(2010/0492)	提升网上直接采购管理系统，以更有效地监察报价程序，包括报价期较短的采购项目。
邮政署 (2012/2169)	修订投寄包裹时使用的特定表格，更清楚地说明关于退回未能派递包裹的国际邮务规则。
社会福利署（「社署」）(2011/2856)	制定有关指引，订明当服务对象要求把个人资料保密时，职员须取得他们的书面确认，或把该项要求清楚地记录在案。
社署 (2011/3522)	改良入住护老院舍人士的自行使用药物记录表，以便在他们获外间医生处方药物而拒绝交由院舍保管时作妥善记录。
水务署 (2008/4817)	制定关于处理退回邮件的指引，并改善电脑系统，以免新住户重复收到寄给前住户的水费单。
水务署 (2009/0031)	制定关于水表损坏个案的指引，清楚订明观察期，统一评估因水表损坏而少收水费的方法，以及避免延误追收水费。

(b) 改进跨部门的协调安排

机构（个案编号）	行政改善措施
渠务署 (2011/2658A)	与路政署及土木工程拓展署召开统筹会议，澄清应由哪个部门负责处理关于河堤与行人路之间杂草丛生的投诉。
效率促进组 (2010/1203 及 2010/2142)	订立新机制，当投诉个案逾三个月仍未处理时，须知会被投诉机构的首长级人员。
效率促进组、地政总署、路政署及运输署 (2010/2027-28 及 2010/5147-48)	就有关西铁沿线基建项目的维修责任： (i) 路政署及地政总署联合覆检双方的部门记录，以确保各有关方面均妥善备存分担及移交维修责任的记录；通知各分区维修办事处／地政处可在何处找到关于维修责任的原始文件；为 1823 电话中心制订如何处理相关投诉的指引；以及 (ii) 运输署、路政署及地政总署订立机制，加强三个部门与香港铁路有限公司的协调安排，以便处理关于分担维修责任问题的争拗或投诉。
社署 (2011/5096B)	建立与房屋署之间的沟通途径，确保有效率地处理体恤安置申请。

(c) 改善处理市民查询／投诉的措施

机构（个案编号）	行政改善措施
渔农自然护理署（「渔护署」）(2011/0470)	制定指引，订明在狗咬人的个案中，职员应如何处理公众查询／索取狗主个人资料的要求。
消费者委员会 (2010/2855 及 2010/4026)	修订有关指引，清楚订明考虑终结未解决的投诉个案的时限，以及职员休假或离职的工作安排；此外，改善电脑系统及增设临时职位，以监察及提高处理投诉个案的成效。
卫生署 (2010/5326)	发出指引，提醒职员须因应市民的查询，提供职员的办事处电话；并且由特定职员负责接收及处理市民的传真及电邮。

(d) 改善客户服务的措施

机构 （个案编号）	行政改善措施
渔护署 (2010/3730)	落实监察措施，以确保某自然教育中心的告示在张贴前都经过核实和批准。
屋宇署 (2011/4454)	(i) 规定职员及顾问公司须妥善记录在调查渗水投诉期间观察所得的重要资料，并在进行渗水测试时采取防范措施，避免损坏私人财物；以及 (ii) 订立标准工作程序，向渗水投诉中被调查单位的业主发出确认信，列明负责调查的办事处及顾问公司的联络资料。
卫生署 (2012/0361)	控烟办公室已引进特别措施，在收到违例吸烟举报后，若预计有关人士仍会持续吸烟一段长时间，便须尽快派员巡查。
食环署 (2010/2053)	订立新指引，容许使用火葬场设施的人士即时申请拍摄丧礼许可。
食环署 (2012/1416)	修订发出缴款通知书的程序，避免延误，并让有关人士在限期前有充分时间缴付该署代为采取行动（例如移除路旁横额）所引致的费用。
政府总部 – 劳工及福利局 (2012/2213)	展开宣传计划，向正接受社署服务的残疾人士推广「残疾人士登记证」，并协助他们提出申请。
房屋署 (2012/3938)	精简出租泊车位的程序，以确保尽快向租户发出租约。
知识产权署 (2012/2840)	就商标注册申请的查核程序设定时限。
税务局 (2012/2362)	要求高级评税主任定期覆核高风险个案及逾期24个月的个案，以加强对物业交易个案的监察。
地政总署 (2010/1203 及 2010/2142)	采取有助提高效率的新措施，以处理市民就修剪路旁树木提出的要求，包括编制个案月报以跟进待办个案；增设四个投诉联络主任职位；以及把树木管理工作外判予承办商。
地政总署 (2012/3542)	测绘处精简编制地段索引图的程序及缩短所需时间，以加快处理挖掘准许证的申请。
康文署 (2010/5012)	提升图书馆的电脑系统功能，方便合资格读者在网上续借图书馆资料。
康文署 (2012/0196)	康体设施的管理承办商已采取新措施，方便市民识别哪些职员获授权查核租场人士的身份证明文件。
运输署 (2008/1857 及 2010/2074)	在车牌拍卖会上引进新安排，使用数字牌识别竞投人士。
运输署 (2012/2206)	为尚有欠缴费用的驾驶考试申请人订立宽限期，只须在期限前清付，其申请仍会获得接纳。
水务署 (2009/4508)	对一幢发现掉乱水表的大厦进行彻底检查，确保全部三百多个水表都不致因行政系统出错而遭掉乱；制定安装新水表的指示，以加强对职员的监察，并减少再发生掉乱水表事件的机会。
水务署 (2009/4751)	提升电脑系统功能，把申请人在网上提交的资料传送至该署各适当组别以作跟进，并对每一宗网上申请个案编配申请号码，以方便该署与申请人联络。

(e) 加强规管及管制的措施

机构 （个案编号）	行政改善措施
卫生署 (2007/2123)	与一间受资助机构展开磋商，把资助模式由「不敷补助金」改为「酌情补助金」，更适切地反映政府当局对有关机构的监察水平。
地产代理监管局 (2012/2637)	落实双重核实程序及依期呈阅制度，以改善核实资料及处理投诉的工作。
食环署 (2009/1981)	对违例扩展营业范围的报摊加强执法行动，包括加紧巡查、即时移除违例扩展的搭建物，以及引入「取消小贩牌照制度」。
地政总署 (2011/0502)	修订有关处理修葺／重建坟墓申请的指引，规定批准通知书上须注明坟墓的许可尺寸，以防止违例扩建。
地政总署 (2012/0120)	对于非优先处理类别的非法占用政府土地个案，设定采取行动的时限。
康文署 (2010/0510)	修订「一般许可证」，以更清晰的字句说明古迹范围内的施工规定，并为前线职员及古迹业权人举办简介会；成立新组别，以确保在古迹上不会有任何未经许可的工程。
运输署 (2011/3137)	加强监察巴士视听系统播放广告的比率，以确保广告时间不超出20%的规定上限。

(f) 订立更清晰合理的规则

机构 （个案编号）	行政改善措施
医管局 (2010/0706)	改善各专科诊所的预约安排： (i) 假如病人由于迁居而要求转院，接获有关要求的医院会尽量为病人安排与原来的医院预约日期最接近的新日期； (ii) 所有转介信的有效期一律为三个月；以及 (iii) 在信中加入备注，提醒病人注意转介信的有效期。
康文署 (2009/3143 及 2010/1986)	修订有关预订及使用免费设施的指引，以确保该等设施的繁忙时段在团体与个人之间获得公平分配。
康文署 (2010/1483 及 2010/1543)	制定及公布一份新的读者规则，清楚说明如何使用电脑资源中心的免费扫描及影印服务。

(g) 为市民提供更适时及更清晰的资料

机构 （个案编号）	行政改善措施
屋宇署 (2010/2353(I))	在内部指引中订明，市民若是为了解决渗水问题而索取渗水调查报告，屋宇署提供的报告须附连照片及草图。
食环署 (2012/3209)	在所有清洗街道承办商的车辆上展示食环署的查询／投诉热线号码，以协助该署监察承办商的工作表现。
医管局 (2012/2864)	在各医院张贴通告，使病人知悉可能会安排学生在旁观察医疗检查过程。

司法机构政务长 (2012/0250)	在司法机构的网页上提供资料，列出经法庭判定债项的应计利息的生效日期。
康文署 (2009/3118)	在免费硬地足球场张贴告示，提醒市民已预订有关时段及持有场纸的人士对场地拥有优先使用权。
差饷物业估价署 (2012/2786)	修订查询物业应课差饷租值的申请表，以清楚说明以不同方式提出申请所涉及的不同收费。
运输署 (2011/3904)	制定安排，尽早与各有关方面商讨清明及重阳节期间的封路措施，以便及早透过电台及新闻稿发布资讯，让市民广泛知悉。
运输署 (2012/2206)	在追讨欠款通知书上加入备注，提醒欠款人须清缴所有未付款项，否则其日后的所有牌照申请均不会受理。
水务署 (2007/5719)	修订水费单上列印的资料，提供更多关于水费帐户的详情，提醒用户若怀疑用水量估算过高，应联络水务署，并以更显眼的方式列明逾期未缴的水费金额及用水量偏高／偏低的提示。

(h) 员工培训

機構（個案編號）	行政改善措施
康文署 (2010/0492)	为负责处理报价工作的职员举办讲座及发出通告，提醒他们处理报价的适当程序及规定。
康文署 (2010/3572)	向前线职员提供培训，使他们更熟悉关于处理在康文署场地展示海报申请的指引及指示。
社署 (2011/5096B)	加强员工培训，使职员更加了解相关的房屋政策及行政程序，确保有效率地处理体恤安置的申请。

附件 11

涉及《公开资料守则》的个案撮要选录

（若是适用，个案撮要的末尾会加上评注，以标明所确定的行政失当性质类别。）

邮政署

个案编号：OMB 2012/2439(I) – 提供损毁报告

投诉：(1)延误回覆投诉人的查询 – 成立；(2)无理拒绝提供内地邮政机关发出的损毁报告 – 成立；以及(3)覆函中引述的邮件编号出错，并有作出失实际述之嫌 – 部分成立

投诉内容

二〇一二年五月初，投诉人使用邮政署的特快专递服务，把五罐奶粉寄给内地的亲友，但包裹抵达当地时有破损并漏出奶粉。邮政署在回覆他的查询时表示，据内地邮政机关发出的报告，损毁是由于包装不足所致，故该署不会赔偿。投诉人不满邮政署延误一个多月才回覆，而覆函中引述的邮件编号出错，更以损毁报告属内部文件为理由，拒绝向他提供。

2. 投诉人其后透过内地亲友，直接向当地派递局取得一份证明书。该证明书表示包裹的外部包装完好，但拆开后发现有两罐奶粉的封装内盖被完整地撕开，怀疑遭人为破坏。投诉人质疑邮政署的覆函隐瞒此事，有作出失实际述之嫌。

邮政署的回应

3. 邮政署承认，于五月二十二日已收到中国邮政的邮件损毁报告，但由于人手不足，未能按既定程序于一星期内回覆投诉人，而延至六月二十八日才致电联络他，并于翌日发出书面回覆。然而，覆函中引述的邮件编号出错，该署遂于七月四日重发一封已更正邮件编号的函件，但却没有作出任何说明，结果引起投诉人的误会，邮政署对此深感抱歉。

4. 邮政署收到海外邮政机关的损毁报告，在未经对方授权下不能公开，一般仅供内部使用，故最初拒绝投诉人的要求。投诉人其后根据《公开资料守则》(「《守则》」) 填写表格索阅损毁报告，而邮政署亦取得中国邮政的同意，遂向他提供该份报告副本。

5. 邮件包装稳妥是特快专递的赔偿条件之一。邮政署在接受寄件时，无权打开包裹检查，寄件人须自行安排妥善包装内载物品。在本个案中，该署主要依据上述损毁报告，判断包裹抵达目的地时的状况及赔偿责任。邮政署于六月底回覆投诉人及本署转介他的投诉前，并未见过投诉人所取得的证明书，及后已再次与中国邮政澄清事件。中国邮政表明两份文件之间并无矛盾，并重申邮件的包装不合规格。



这宗个案显示部门延误及无理拒绝提供资料

本署的意见及结论

6. 根据《守则》的规定，除非有《守则》第2部所列拒绝披露的理由，否则政府部门应以积极主动的态度，尽量向市民提供所管有的资料。

7. 本署认为，邮政署未能于指定时限内回覆投诉人，亦没有向内地邮政当局查明意向，便以内部文件为理由拒绝提供损毁报告，有违《守则》的规定。即使投诉人最初并非根据《守则》提出要求，该署仍须按《守则》行事，主动徵求第三方的同意，以尽快发放资料。因此，申诉专员认为投诉点(1)(延误回覆)及(2)(拒绝提供报告)均成立。

8. 本署认同邮政署在六月底向投诉人发出的覆函是根据当时所获得的资料，尽管邮件编号出错，惟并无证据显示该署作出失实陈述。投诉人后来取得的证明书似乎与损毁报告有相异之处，但中国邮政已重申有关邮件的包装不符合规定，邮政署依据既定的服务条件而拒绝赔偿，从行政角度而言并无不妥。因此，申诉专员认为投诉点(3)部分成立。

9. 整体而言，这宗投诉部分成立。

建议

10. 申诉专员建议邮政署：

(1) 检讨管理邮件查询个案的措施，例如改善电脑系统以加入提示功能，避免个案积压和延误；以及

(2) 制定内部指引，确保职员遵照《守则》处理有关索取资料的要求，并订立适当程序，审核拒绝提供资料的决定。

附件 12

履行服务承诺的统计数字

（二〇一二年四月一日至二〇一三年三月三十一日）

(A) 查询 *

	回覆时间		
亲临本署或电话查询	**即时**	**30分钟内**	**30分钟后**
	12,065 (100%)	0	0
书面查询	**5个工作天内**	**6至10个工作天**	**10个工作天后**
	165 (86.8%)	23 (12.1%)	2 (1.1%)

* 不包括有关正在处理的投诉个案的查询。

(B) 投诉 **

	回覆时间	
发出认收函件	**5个工作天内**	**5个工作天后**
	5,075 (98.9%)	56 (1.1%)

** 不包括无须或实际上无法认收的个案。

	不在本署职权范围内或受条文所限不得调查的个案			其他个案		
终结的个案	**10个工作天内（目标：不少于70%）**	**11至15个工作天（目标：不超过30%）**	**15个工作天后**	**3个月内（目标：不少于60%）**	**3至6个月（目标：不超过40%）**	**6个月后**
	822 (89.5%)	80 (8.7%)	17 (1.8%)	3,867 (86.3%)	575 (12.8%)	40 (0.9%)

(C) 外展讲座

	回覆时间	
邀请本署人员主持讲座	**10个工作天内**	**10个工作天后**
	7 (100%)	0

附件 13

投诉人约章

本署竭诚为市民提供优质服务。为充分履行职务，本署与投诉人订立以下约章：

本署的承诺

- 专业、公正及有效率地处理投诉
- 适时知会投诉人查讯的进度及结果
- 清楚解释本署的决定
- 保障投诉人的私隐
- 对市民有礼及尊重

投诉人若不满意查讯结果，可来函本署及提出理据要求覆检个案。若对个别职员或服务有任何意见，可向本署总行政主任提出。本署会秉持专业公正的精神跟进个案。

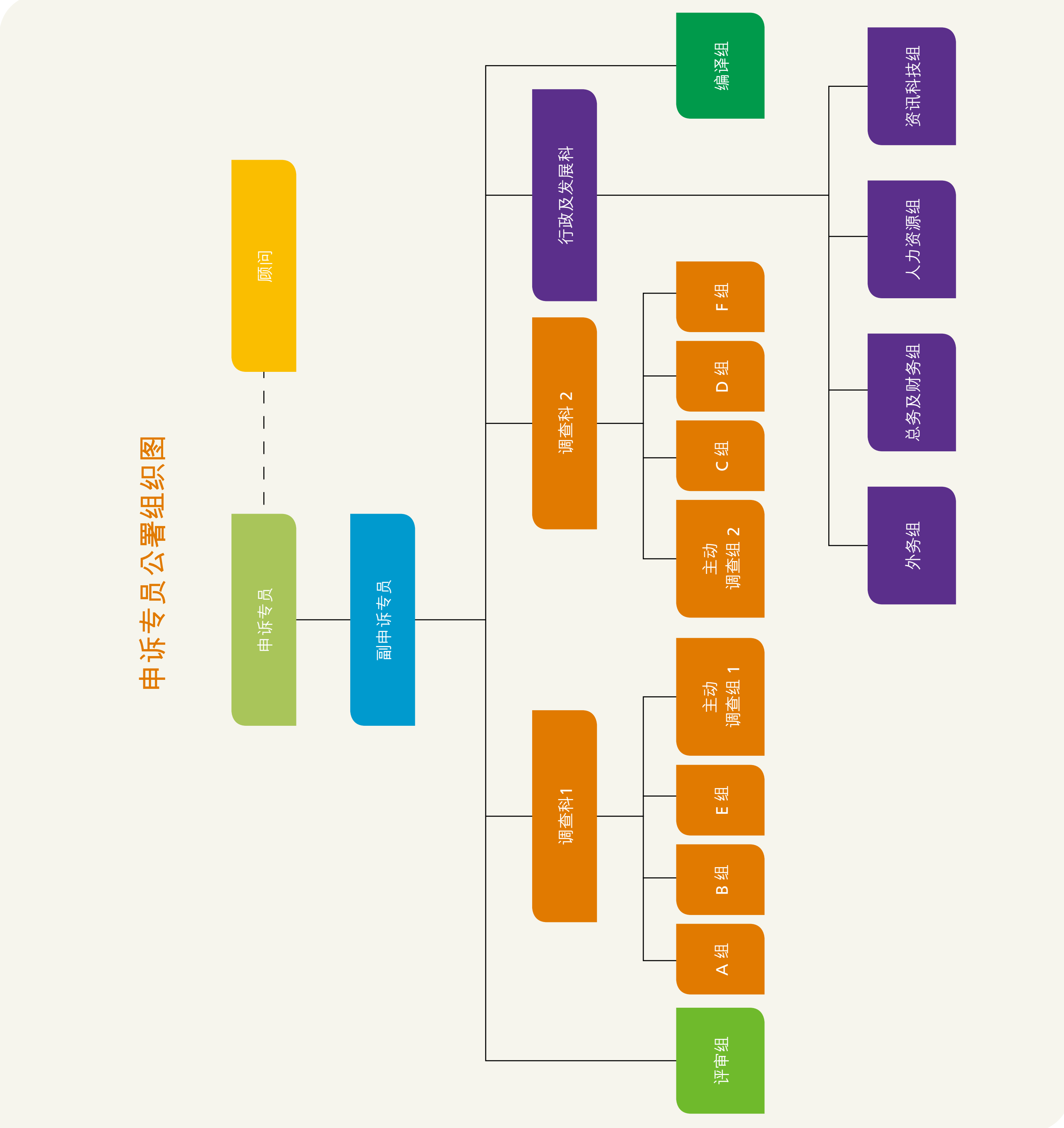
投诉人的责任

- 清楚说明投诉事项
- 适时提供真确的资料
- 配合查讯工作
- 以合理的态度提出投诉
- 对职员有礼及尊重

若投诉人未能配合，查讯进度及／或结果可能会受影响。届时本署会视乎实际情况，决定采取适当措施，包括根据所获得的证据作出判断，或终止查讯等。

组织图

附件 14



附件15 顾问名单

工程及测量	何锺泰博士 梁广灏先生 陈旭明先生 陈嘉正博士 熊永达博士 谢锦泉先生
社会工作及更生事务	吴宏增先生 陈丽云教授 马丽庄教授
法律	王贵国教授 陈文敏教授 戴耀廷博士 罗正威先生 Anne R. Carver 女士 M. J. A. Cooray 教授
医务及护理	麦列菲菲教授 黄重光医生 黎嘉能教授 邓惠琼教授 钱惠堂教授

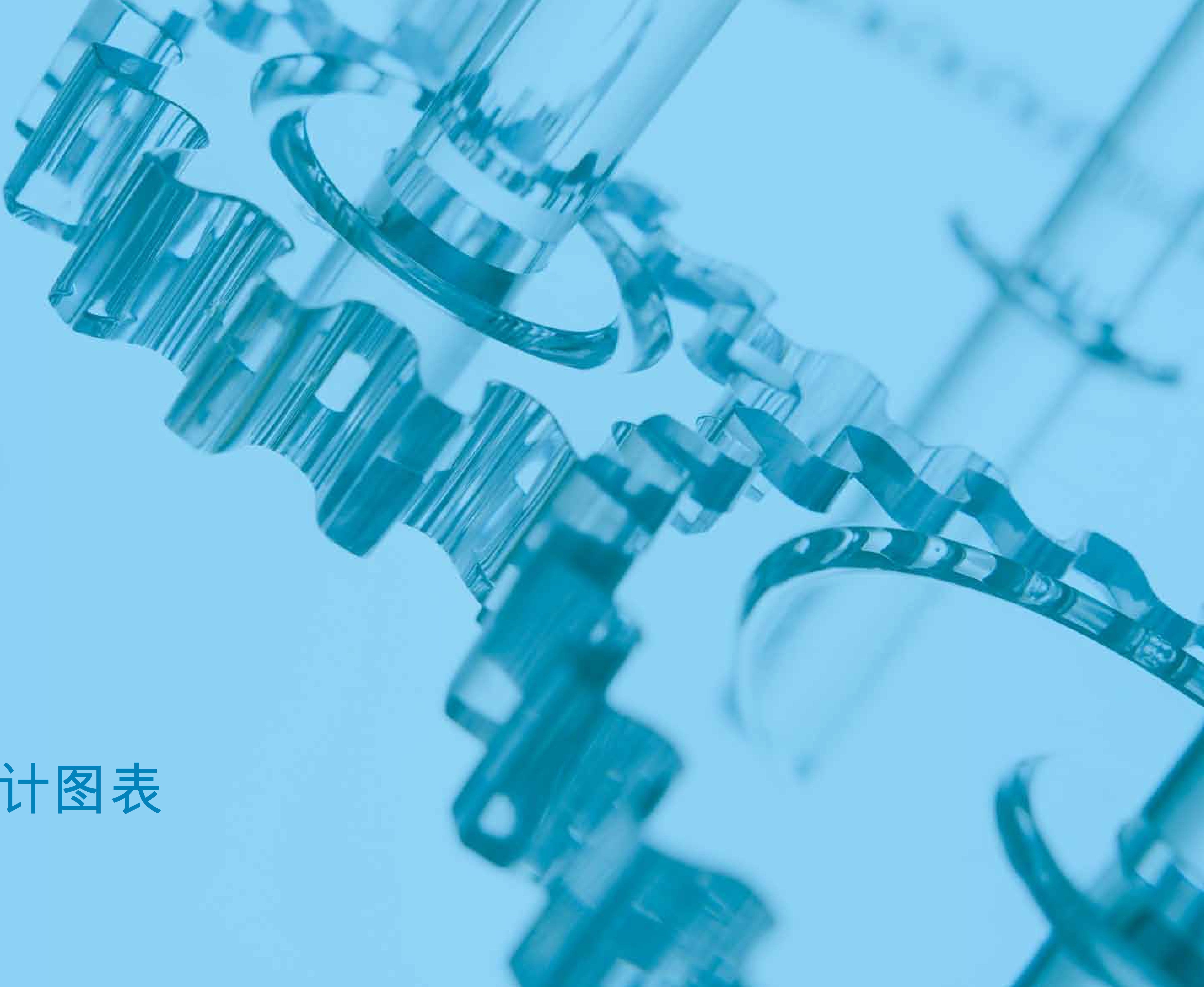
* 姓名以笔划序

附件16 申诉专员公署的访客

日期	访客
2012年4月18日	中华人民共和国最高人民检察院反贪污贿赂总局局长陈连福先生 (由政府新闻处安排)
2012年5月9日	广东省发展和改革委员会社会信用体系建设考察组 (由驻粤经济贸易办事处安排)
2012年5月10日	国家预防腐败局代表团(由廉政公署安排)
2012年5月11日	青海省法制建设培训班(由香港金融管理学院安排)
2012年5月15日	内地法律学者(由亚洲法律资源中心安排)
2012年5月16日	广东省东莞市人民检察院职务犯罪预防科代表团 (由香港理工大学中国商业中心安排)
2012年5月21日	印尼总申诉专员 Danang Girindrawardana 先生
2012年5月24日	国家信访局考察团(由中联办安排)
2012年5月29日	复旦大学青年干部培训班(由香港中文大学亚太研究所安排)
2012年6月7日	新加坡公共服务学院政策发展中心代表团
2012年6月11日	江苏省吴江市纪委代表团(由香港理工大学中国商业中心安排)
2012年6月12日	内地法律工作人员普通法训练计划(由律政司安排)
2012年6月13日	广东省东莞市人民检察院职务犯罪预防科代表团 (由香港理工大学中国商业中心安排)
2012年6月22日	广东省顺德市北滘镇社会管理干部研修班(由香港中文大学亚太研究所安排)
2012年6月26日	韩国京畿道政府代表团

日期	访客
2012年6月28日	新疆维吾尔自治区公务员廉政监督检查和预防体系建设培训班（由香港金融管理学院安排）
2012年7月9日	越南政府监察总署代表团
2012年7月11日	北京大学普通法奖学金得主（由香港大律师公会安排）
2012年7月12日	浙江省宁波慈溪市公共行政与危机管理研修班（由香港金融管理学院安排）
2012年7月17日	安徽省合肥市城市化建设过程中风险防控培训班（由香港金融管理学院安排）
2012年7月25日	中国海关总署督察内审司代表团（由香港海关安排）
2012年8月1日	浙江省宁波市行政审批管理办公室培训班（由香港金融管理学院安排）
2012年8月8日	山东省淄博市人力资源开发及人才发展策略培训班（由香港金融管理学院安排）
2012年8月14日	四川省政府法制办公室法治政府建设培训班（由香港公共行政学院安排）
2012年8月15日	山东省监察厅代表团（由香港理工大学中国商业中心安排）
2012年8月21日	高级管理人员课程学员（由新加坡公共服务学院安排）
2012年8月23日	博茨瓦纳共和国反腐败及经济犯罪调查局代表团（由廉政公署安排）
2012年8月28日	甘肃省政府廉政建设培训班（由香港金融管理学院安排）
2012年9月14日	肯尼亚刑事检控专员办公室代表团（由肯尼亚共和国驻香港特别行政区及澳门特别行政区领事馆安排）
2012年10月5日	内地法律学院学生及非政府组织人员（由亚洲法律资源中心安排）
2012年10月10日	广东省委常委、省纪委书记黄先耀先生及代表团（由政制及内地事务局安排）
2012年10月12日	中国高级法官研修班（由香港城市大学安排）
2012年10月17日	四川省纪委代表团（由廉政公署安排）
2012年10月26日	圣保罗男女中学学生
2012年11月5日	2012年度香港 — 新加坡常任秘书长交流计划（由公务员事务局安排）
2012年11月6日	北爱尔兰申诉专员兼国际申诉专员协会副主席Thomas Frawley先生
2012年11月7日	内地公务员赴香港交流计划启导课程（由香港公共行政学院安排）
2012年11月15日	贪污研究深造证书课程（由香港大学专业进修学院安排）
2012年11月19日	辽宁省大连行政学院基层组织与社区建设培训班（由香港金融管理学院安排）

日期	访客
2012年11月20日	新加坡管理大学法学硕士课程学员
2012年12月3日	贵州省工程建设移民安置及社会管理培训班（由香港金融管理学院安排）
2012年12月5日	陕西省西安市廉政建设与行政监察培训班（由香港生产力促进局安排）
2012年12月6日	中共北京市组织部代表团（由香港大学专业进修学院安排）
2012年12月12日	广东省阳春县领导干部（由香港大学专业进修学院安排）
2012年12月20日	欧洲议会英国议员兼欧中友好协会主席Nirj Deva先生（由政府新闻处安排）
2013年1月8日	山西省人民检察院检察业务研修班（由香港理工大学中国商业中心安排）
2013年1月17日	香港理工大学管理及市场学系卢永鸿教授
2013年2月21日	顺德联谊总会梁銶琚中学学生
2013年2月28日	日本创价大学法律系教授及学生（由香港大学安排）
2013年3月4日	匈牙利基本权利监察专员Mate Szabo教授
2013年3月5日	汶莱首相办公室管理参议部代表团（由效率促进组安排）
2013年3月12日	广东省珠海市委组织部转型社会管理创新研修班（由香港大学专业进修学院安排）
2013年3月20日	佛山市委党校公共服务型政府建设研修班（由香港理工大学企业发展院安排）



统计图表

表 1　个案数字

	报告年度[1]				
	08/09	09/10	10/11	11/12	12/13
查询	**14,005**	**13,789**	**12,227**	**12,545**	**12,255**
投诉					
(a) 须处理的投诉	**6,671**	**5,869**	**6,467**	**6,085**	**6,349**
- 接到的投诉	5,386[853]	4,803[393]	5,339[627]	5,029[180]	5,501[238]
- 由上年度转入[2]	1,285	1,066	1,128	1,056	848
(b) 已处理的投诉	**5,701[1,225]**	**4,775[402]**	**5,437[611]**	**5,237[210]**	**5,401[235]**
无法跟进处理[3]	**3,017[814]**	**2,560[100]**	**2,381[11]**	**2,560[127]**	**3,116[102]**
已跟进并终结	**2,684[411]**	**2,215[302]**	**3,056[600]**	**2,677[83]**	**2,285[133]**
- 查讯后终结[4]	2,437[224]	2,086[302]	2,894[524]	2,492[6]	2,094[133]
- 全面调查后终结[5]	247[187]	126	155[76]	163[61]	169
- 调解后终结[6]	0	3	7	22[16]	22
(c) 已处理的投诉的百分比 = (b) / (a)	**85.5%**	**81.4%**	**84.1%**	**86.1%**	**85.1%**
(d) 转拨下年度 = (a) – (b)	**970**	**1,094**	**1,030**	**848**	**948**
已完成的主动调查数目	**6**	**7**	**6**	**5**	**6**

注 1.　自每年 4 月 1 日至翌年 3 月 31 日。

注 2.　在 2009/10、2010/11 及 2011/12 年度，分别包括 96、34 及 26 宗重新查讯的个案。

注 3.　不在本署职权范围内，或受《申诉专员条例》所限不得调查；投诉已撤回；或本署基于个案已进入法律程序或缺乏表面证据等原因而中止调查或不予继续处理。

注 4.　根据条例第 11A 条跟进一般性质的个案。

注 5.　根据条例第 12 条跟进复杂的个案，当中可能涉及严重的行政失当、行政体制上的流弊等。

注 6.　根据条例第 11B 条跟进的个案，当中不涉及行政失当，或只涉及轻微的行政失当。

[ ]　表示同类主题投诉个案的数目。

-　有关以上使用的词汇的详细定义，请参阅附件 1「用语词汇」。

表 2　接到的查询／投诉数目

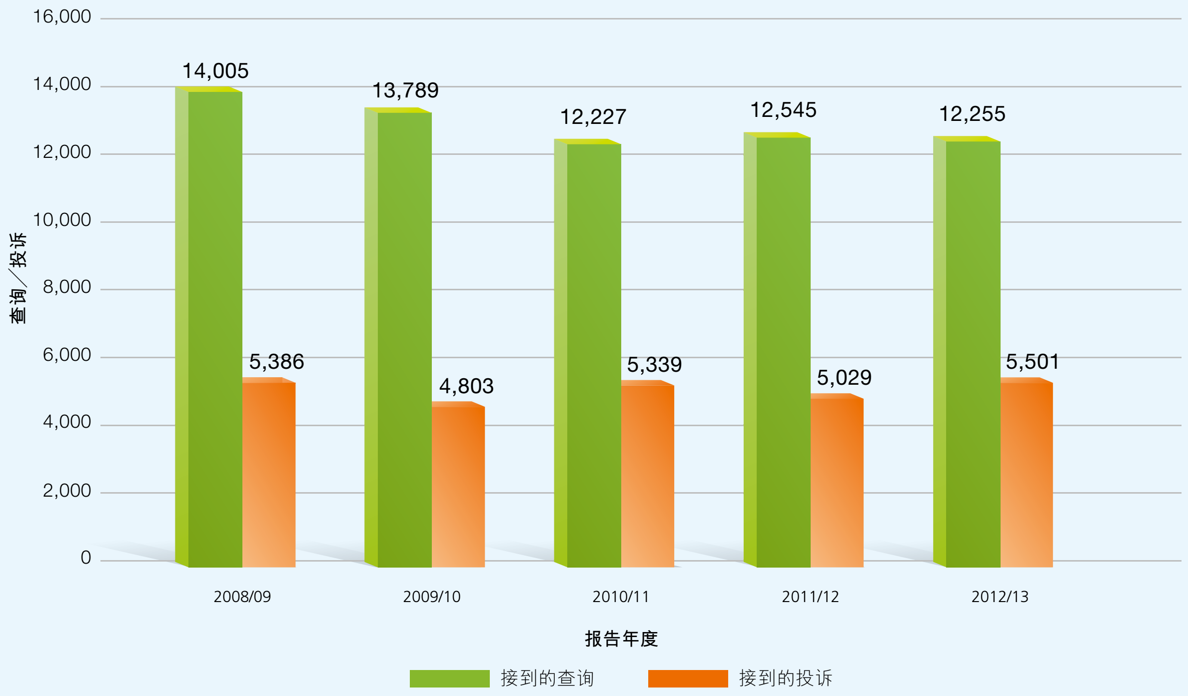


表 3　已处理的投诉个案的性质



- 30.4 %　出错、意见／决定错误
- 14.6 %　延误／没有采取行动
- 13.0 %　其他（例如：投诉内容欠清晰、一般的批评、意见）
- 10.7 %　监管不力
- 6.8 %　职员态度欠佳（例如：无礼、不乐意提供协助）
- 6.5 %　没有回应／答覆投诉或查询
- 5.0 %　办事疏忽、有缺失遗漏的情况
- 4.2 %　程序不妥
- 3.2 %　不按程序办事
- 3.0 %　厚此薄彼、处事不公
- 2.1 %　滥用职权
- 0.5 %　选择性执法

表 4 接到的查询／投诉分布情况

机构	查询数目	投诉数目
入境事务处	180	166
九广铁路公司	1	1
土木工程拓展署	6	13
土地注册处	6	9
工业贸易署	3	1
大学教育资助委员会秘书处	2	0
公司注册处	32	41
公务员薪俸及服务条件常务委员会秘书处	1	0
水务署	111	89
司法机构政务长	94	66
市区重建局	24	16
平等机会委员会	42	36
民政事务总署	105	415
民航处	5	6
民众安全服务处	1	1
立法会秘书处	5	7
地政总署	294	334
地产代理监管局	17	10
投资推广署	0	2
行政长官办公室总务室	10	13
房屋署	744	486
法律援助署	127	69
知识产权署	3	4
社会福利署	375	210
屋宇署	298	260
建筑署	8	11
律政司	21	31
政府化验所	1	0

机构	查询数目	投诉数目
政府物流服务署	2	1
政府飞行服务队	1	0
政府产业署	3	5
政府统计处	2	6
政府新闻处	0	2
政府总部		
– 工商及科技局	1	0
– 公务员事务局	8	12
– 民政事务局	13	12
– 保安局	3	3
– 政制及内地事务局	9	4
– 政务司司长办公室	196	141
– 食物及卫生局	1	5
– 财政司司长办公室	2	1
– 财经事务及库务局	33	25
– 商务及经济发展局	78	162
– 教育局	85	69
– 劳工及福利局	11	8
– 发展局	11	17
– 运输及房屋局	10	10
– 环境局	3	2
食物环境卫生署	625	611
香港天文台	6	4
香港考试及评核局	20	17
香港房屋协会	31	24
香港房屋委员会	19	8
香港金融管理局	28	30
香港海关	42	22
香港电台	15	18

机构	查询数目	投诉数目
香港警务处	316	6
香港艺术发展局	1	3
个人资料私隐专员	56	38
差饷物业估价署	17	19
库务署	5	4
消防处	60	68
消费者委员会	62	26
海事处	12	12
破产管理署	35	191
康乐及文化事务署	216	216
强制性公积金计划管理局	29	17
规划署	12	16
通讯事务管理局办公室	43	47
劳工处	199	115
渠务署	24	33
税务局	89	60
邮政署	92	65
路政署	48	56
廉政公署	37	1
运输署	231	216
电讯管理局	1	0
雇员再培训局	20	16
渔农自然护理署	48	166
审计署	3	2
学生资助办事处	59	33
机场管理局	2	4
机电工程署	34	33
选举事务处	39	22
卫生署	62	40
环境保护署	64	51
职业训练局	16	11
医院管理局	375	200
医疗辅助队	2	4
惩教署	25	82
证券及期货事务监察委员会	20	15
合計	**6,128**	**5,404**

注 1. 表 1 所列本署接到的查询及投诉总数，分别是 12,255 宗及 5,501 宗。这两项数字与表 4 的数字有差别，是因为：

(i) 涉及申诉专员职权范围以外的机构的查询／投诉数字；以及

(ii) 涉及《申诉专员条例》附表 1 第 II 部所列机构，而并非关于《公开资料守则》的投诉，并无列入本表内。

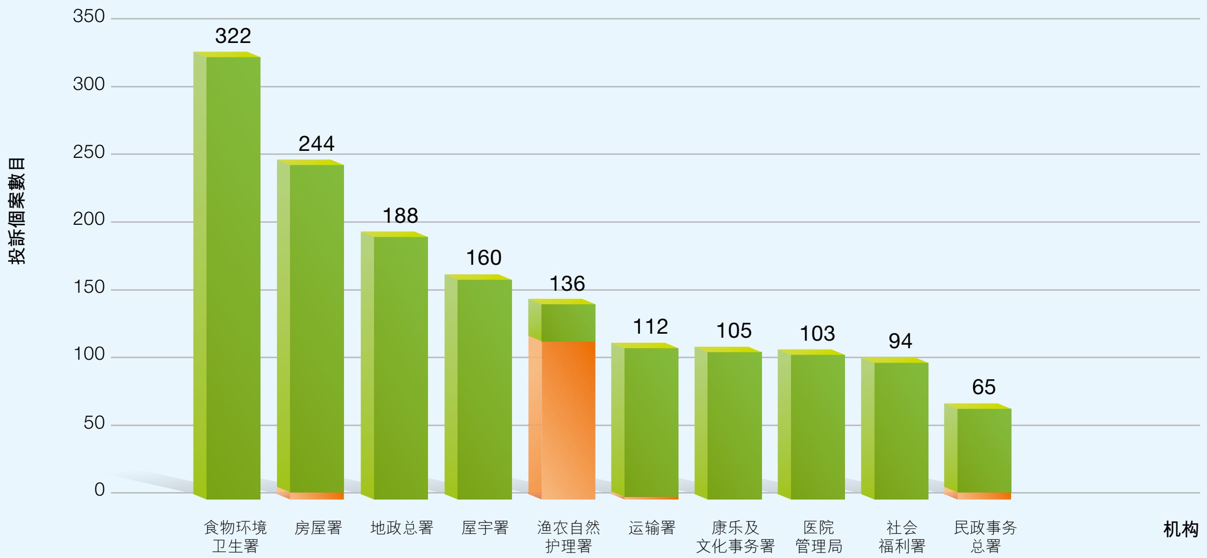
注 2. 《申诉专员条例》附表 1 所列，但本年度内本署没有接到有关他们的查询／投诉的机构，并无列入本表内。

表 5 已处理的投诉个案分布情况：5,401 宗



- 38.8 % 查讯
- 33.7 % 不予继续处理
- 11.2 % 不在本署职权范围内
- 7.0 % 投诉已撤回／中止调查
- 5.8 % 受条文所限不得调查
- 3.1 % 全面调查
- 0.4 % 调解

表 6 已跟进并终结的投诉个案：最多人投诉的十个机构



注 1. 「已跟进并终结的投诉个案」是指以查讯、全面调查或调解方式处理的个案。

注 2. 最多人投诉的十个机构占本署已跟进并终结的2,285 宗投诉个案的66.9%。

注 3. 表示同类主题投诉（源自市民大众关注的同类课题）。

表 7 经全面调查后终结的投诉个案结果：169 宗



- 44.4 % 不成立
- 32.6 % 部分成立
- 18.9 % 成立
- 4.1 % 投诉不成立，但机构另有失当之处

表 8 经全面调查后确定的行政失当类别



- 30.7 % 出错、意见／决定错误
- 17.7 % 延误／没有采取行动
- 16.1 % 监管不力
- 8.9 % 不按程序办事
- 8.9 % 没有回应／答覆投诉或查询
- 5.7 % 办事疏忽、有缺失遗漏的情况
- 4.8 % 职员态度欠佳（例如：无礼、不乐意提供协助）
- 4.8 % 程序不妥
- 1.6 % 其他（例如：投诉内容欠清晰、一般的批评、意见）
- 0.8 % 滥用职权

表 9 以查讯方式终结的投诉个案结果

机构	投诉个案数目	发现有缺失或不足之处的个案	申诉专员提出改善措施的建议数目
入境事务处	29	4	1
土木工程拓展署	5	1	0
公司注册处	5	2	0
水务署	50	11	0
司法机构政务长	12	0	1
市区重建局	8	3	1
平等机会委员会	3	0	0
民政事务总署	56	6	0
民航处	3	0	0
民众安全服务处	1	1	0
地政总署	165	47	5
地产代理监管局	9	2	0
行政长官办公室总务室	2	1	0
西九文化区管理局	1	1	1
房屋署	237	39	4
法律援助署	30	7	0
知识产权署	2	1	1
社会福利署	87	16	0
屋宇署	145	44	3
建筑署	3	2	1
律政司	3	0	1
政府产业署	1	0	0
政府统计处	1	0	0
政府总部			
－ 公务员事务局	2	1	0
－ 民政事务局	1	1	0
－ 政制及内地事务局	2	0	0
－ 政务司司长办公室	35	8	8
－ 食物及卫生局	4	2	0
－ 财经事务及库务局	10	2	0
－ 商务及经济发展局	3	0	0
－ 教育局	36	8	1
－ 劳工及福利局	2	1	1
－ 发展局	4	0	0
－ 运输及房屋局	4	0	0
食物环境卫生署	288	159	5
香港考试及评核局	8	2	0
香港房屋协会	6	0	0
香港房屋委员会	4	1	0
香港金融管理局	14	3	0
香港海关	5	0	0
香港电台	6	1	0
香港警务处	4	1	0
个人资料私隐专员	11	2	0
差饷物业估价署	6	2	0
库务署	1	1	0
消防处	14	4	0
消费者委员会	8	2	2
海事处	4	0	0
破产管理署	9	2	0
康乐及文化事务署	99	31	13
强制性公积金计划管理局	5	3	0
规划署	6	0	0
通讯事务管理局办公室	9	2	0
劳工处	43	3	0
渠务署	19	0	0

机构	投诉个案数目	发现有缺失或不足之处的个案	申诉专员提出改善措施的建议数目
税务局	33	14	6
邮政署	36	19	2
路政署	27	2	1
运输署	104	23	8
电讯管理局	1	0	0
雇员再培训局	5	1	0
渔农自然护理署	134	117	2
审计署	1	0	0
影视及娱乐事务管理处	1	0	0
学生资助办事处	13	5	1
机场管理局	3	1	0
机电工程署	9	4	0
选举事务处	13	5	0
卫生署	24	10	0
环境保护署	19	6	2
职业训练局	5	3	1
医院管理局	100	31	0
惩教署	32	0	1
证券及期货事务监察委员会	4	0	0
合計	2,094	671	73

注1. 《申诉专员条例》附表1所列，但本年度内本署没有以查讯方式终结有关他们的投诉个案的机构，并无列入本表内。

注2. 本署在查讯后不论有否发现缺失或不足之处，申诉专员均可以就个案提出任何数目的建议，要求部门或机构采取改善措施。

表10 处理投诉个案所需的时间

整体

时间 \ 年度	08/09	09/10	10/11	11/12	12/13
少于3个月	72.5%	65.3%	80.1%	83.9%	88.6%
3至6个月	26.0%	33.1%	19.3%	15.4%	10.7%
超过6个月	1.5%	1.6%	0.6%	0.7%	0.7%
投诉个案合计	5,701	4,775	5,437	5,237	5,401

以全面调查及其他方式处理

时间 \ 年度	08/09	09/10	10/11	11/12	12/13
全面调查					
少于3个月	10.9%	0.8%	50.3%	4.9%	2.4%
3至6个月	73.7%	54.0%	29.0%	77.9%	78.7%
超过6个月	15.4%	45.2%	20.7%	17.2%	18.9%
投诉个案数目	247	126	155	163	169
其他方式					
少于3个月	75.3%	67.0%	80.9%	86.4%	91.4%
3至6个月	23.9%	32.6%	19.0%	13.4%	8.5%
超过6个月	0.8%	0.4%	0.1%	0.2%	0.1%
投诉个案数目	5,454	4,649	5,282	5,074	5,232



财务报表

截至二〇一三年三月三十一日止年度

独立核数师报告
致申诉专员

(根据《申诉专员条例》于香港成立)

本核数师(以下简称「我们」)已审计列载于第3至22页申诉专员的财务报表，此财务报表包括于二〇一三年三月三十一日的资产负债表、截至该日止年度的收支结算表、全面收益表、资金状况变动表和现金流量表以及主要会计政策概要及其他附注解释资料。

申诉专员就财务报表须承担的责任

申诉专员须负责根据香港会计师公会颁布的《香港财务报告准则》编制财务报表，以令财务报表作出真实而公平的反映及落实其认为编制财务报表所必要的内部控制，以使财务报表不存在由于欺诈或错误而导致的重大错误陈述。

核数师的责任

我们的责任是根据我们的审计对该等财务报表提出意见。我们是按照双方同意的聘任条款，仅向申诉专员报告。除此以外，我们的报告不可用作其他用途。我们概不会就本报告的内容，对任何其他人士负责或承担法律责任。

我们已根据香港会计师公会颁布的《香港审计准则》进行审计。该等准则要求我们遵守道德规范，并规划及执行审计，以合理确定财务报表是否不存在任何重大错误陈述。

审计涉及执行程序以获取有关财务报表所载金额及披露资料的审计凭证。所选定的程序取决于核数师的判断，包括评估由于欺诈或错误而导致财务报表存在重大错误陈述的风险。在评估该等风险时，核数师考虑与该机构编制财务报表以作出真实而公平的反映相关的内部控制，以设计适当的审计程序，但目的并非对机构内部控制的有效性发表意见。审计亦包括评价申诉专员所采用会计政策的合适性及作出会计估计的合理性，以及评价财务报表的整体列报方式。

我们相信，我们所获得的审计凭证能充足和适当地为我们的审计意见提供基础。

独立核数师报告(续)
致申诉专员

(根据《申诉专员条例》于香港成立)

意见

我们认为，该等财务报表已根据《香港财务报告准则》真实而公平地反映申诉专员于二〇一三年三月三十一日的事务状况及截至该日止年度的盈馀及现金流量。

毕马威会计师事务所
执业会计师

香港 中环
遮打道10号
太子大厦8楼

二〇一三年五月十六日

收支结算表
截至二〇一三年三月三十一日止年度

（所有数额均以港元为单位）

	附注	2013	2012
收入			
政府资助金	3	$ 98,985,000	$ 94,157,111
递延政府资助金之摊销	3	2,312,382	2,965,041
银行存款之利息收入		6,294,324	5,615,522
其他收入		45,905	294,246
		$ 107,637,611	$ 103,031,920
支出			
营运开支	4	(92,999,795)	(84,439,725)
年度盈馀		**$ 14,637,816**	**$ 18,592,195**

全面收益表
截至二〇一三年三月三十一日止年度

申诉专员在所列报的两个年度期内，除「年度盈馀」外并无其他全面收益帐项。由于申诉专员的「全面收益总额」在两个年度期内均与「年度盈馀」相同，因此，本财务报表没有另行编制全面收益表。

第9至22页之附注为本财务报表的整体部分。

资产负债表
于二〇一三年三月三十一日

（所有数额均以港元为单位）

	附注	2013	2012
资产			
非流动资产			
物业、机器及设备	7	$ 74,197,078	$ 77,050,384
流动资产			
按金及预付款项		$ 2,647,194	$ 667,929
应收利息		1,987,288	2,899,494
原定三个月以上到期之定期存款		320,712,000	305,327,000
现金及现金等价物	8	9,327,656	9,532,837
		$ 334,674,138	$ 318,427,260
资产总额		**$ 408,871,216**	**$ 395,477,644**
负债			
非流动负债			
应付约满酬金 – 非流动部分	9	$ 4,616,944	$ 3,677,790
递延政府资助金 – 非流动部分	3	69,785,758	71,599,978
		$ 74,402,702	$ 75,277,768
流动负债			
其他应付款项及应计费用		$ 2,154,195	$ 2,084,017
应付约满酬金 – 流动部分	9	4,640,248	4,581,442
递延政府资助金 – 流动部分	3	1,814,220	2,312,382
		$ 8,608,663	$ 8,977,841
负债总额		**$ 83,011,365**	**$ 84,255,609**

资产负债表（续）
于二〇一三年三月三十一日

（所有数额均以港元为单位）

	附注	2013	2012
资金			
累计资金		$ 325,859,851	$ 311,222,035
资金总额		**$ 325,859,851**	**$ 311,222,035**
资金及负债总额		**$ 408,871,216**	**$ 395,477,644**

于二〇一三年五月十六日批准及授权公布本财务报表。

黎年先生

申诉专员

第9至22页之附注为本财务报表的整体部分。

资金状况变动表
截至二〇一三年三月三十一日止年度

（所有数额均以港元为单位）

	累计资金
于二〇一一年四月一日之结馀	**$ 292,629,840**
二〇一一／二〇一二年度资金状况变动：	
年度盈馀及全面收益总额	18,592,195
于二〇一二年三月三十一日及二〇一二年四月一日之结馀	**$ 311,222,035**
二〇一二／二〇一三年度资金状况变动：	
年度盈馀及全面收益总额	14,637,816
于二〇一三年三月三十一日之结馀	**$ 325,859,851**

第9至22页之附注为本财务报表的整体部分。

现金流量表
截至二〇一三年三月三十一日止年度

(所有数额均以港元为单位)

	附注	2013	2012
营运活动			
年度盈馀		$ 14,637,816	$ 18,592,195
调整：			
利息收入		(6,294,324)	(5,615,522)
折旧		3,158,273	3,880,453
递延政府资助金之摊销		(2,312,382)	(2,965,041)
处置物业、机器及设备之(得益)／损失		(4,679)	2,179
营运资金变动前之营运盈馀		**$ 9,184,704**	**$ 13,894,264**
按金及预付款项增加		(1,979,265)	(58,515)
其他应付款项及应计费用增加		70,178	300,040
应付约满酬金增加		997,960	937,594
营运活动产生之现金净额		**$ 8,273,577**	**$ 15,073,383**
投资活动			
收取利息		$ 7,206,530	$ 4,159,376
购置物业、机器及设备付款		(306,426)	(1,423,042)
处置物业、机器及设备所得款项		6,138	-
原定三个月以上到期之定期存款增加		(320,712,000)	(305,327,000)
原定三个月以上到期之定期存款到期		305,327,000	289,367,000
投资活动运用之现金净额		**$ (8,478,758)**	**$ (13,223,666)**

现金流量表(续)
截至二〇一三年三月三十一日止年度

(所有数额均以港元为单位)

	附注	2013	2012
现金及现金等价物净(减少)／增加		$ (205,181)	$ 1,849,717
年初之现金及现金等价物	8	9,532,837	7,683,120
年末之现金及现金等价物	8	$ 9,327,656	$ 9,532,837

第9至22页之附注为本财务报表的整体部分。

财务报表附注

（除另有注明外，所有数额均以港元为单位）

1 申诉专员的概况

申诉专员于二〇〇一年十二月十九日根据法例成立为单一法团，其职能于《申诉专员条例》中订明。

申诉专员公署的注册地址为香港干诺道中168-200号信德中心招商局大厦30楼。

2 主要会计政策

(a) 遵例声明

本财务报表乃根据香港会计师公会颁布适用的《香港财务报告准则》(此统称包括适用的个别《香港财务报告准则》、《香港会计准则》及诠释)，以及《香港公认会计准则》而编制。申诉专员采纳的主要会计政策概述如下。

香港会计师公会已颁布数项对《香港财务报告准则》的修订。这些修订在申诉专员当前的会计年度首次生效。然而，有关的修订并不影响申诉专员的财务报表。申诉专员亦没有采纳任何在当前的会计期间尚未生效的新准则或诠释(参见附注14)。

(b) 财务报表编制基准

本财务报表以历史成本作为计量基准而编制。

在编制符合《香港财务报告准则》的财务报表时，管理层需要作出影响会计政策的应用及资产、负债、收入和支出的呈报数额的判断、估计和假设。这些估计和相关假设是根据过往经验及管理层因应当时情况下乃属合理的各项其他因素为基础而作出，所得结果乃构成管理层就目前未能从其他资料来源即时得知资产及负债帐面值时所作出判断的基础。实际的结果可能与这些估计有差异。

管理层会不断检讨各项估计及相关假设。如果会计估计的修订仅影响某一期间，则该修订会在该期间内确认入帐，或如果会计估计的修订同时影响当前及未来期间，则该修订会在修订期间及未来期间内确认入帐。

2 主要会计政策(续)

(c) 物业、机器及设备与折旧

物业、机器及设备是以成本减去累计折旧及减值亏损后列帐。

折旧是在扣减物业、机器及设备的预计剩馀价值(如有)后，按预计可用年限以直线法冲销其成本，计算方法如下：

– 以融资租赁持有作自用的租赁土地权益	按租赁的剩馀租期，即54年
– 建筑物	40年
– 租赁物业装修	10年
– 办公室家具	5年
– 办公室设备	5年
– 电脑设备	4年
– 车辆	5年

资产的可使用年限及其剩馀价值(如有的话)会每年检讨。

管理层会在每个结算日检讨物业、机器及设备的帐面金额有否出现减值迹象。当资产或所属的现金产生单位的帐面金额高于可收回数额时，便会在收支结算表确认减值亏损。资产或所属的现金产生单位的可收回数额，是以公允价值减出售费用及使用值两者中较高者计算。在评估使用值时，估计未来现金流量会按除税前贴现率折让至现值，而该贴现率应足以反映市场当时所评估的货币时间价值与有关资产的独有风险。假如用以厘定可收回数额的估计基准出现正面的变化，有关的减值亏损便会拨回。

处置或出售任何物业、机器及设备所产生的损益，以出售所得净额与资产的帐面金额之间的差额厘定，并依处置或出售日期在收支结算表内确认入帐。

2 主要会计政策(续)

(d) 租赁资产

申诉专员若确定某项安排(包括一项或多项交易)涉及在某段协议期间内转让一项或多项特定资产的使用权,以换取一笔或多笔付款,则该项安排即属租赁或包含租赁。此项确定是以对其实质内容所作的评估为准,不论有关安排是否以租赁的法律形式作出。

(i) 申诉专员的租赁资产分类

关于申诉专员以租赁方式持有的资产,如租赁使拥有权的绝大部分风险和利益转移至申诉专员,有关的资产会归类为以融资租赁持有;如租赁不会使拥有权的绝大部分风险和利益转移至申诉专员,则会归类为营运租赁。

(ii) 以融资租赁取得的资产

假如申诉专员透过融资租赁取得资产的使用权,该等资产会以代表租赁资产的公允价值或最低租赁付款现值(以较低者为准)的数额,列入物业、机器及设备,而相应负债则于扣除融资费用后列为融资租赁债务。折旧是按于有关租赁期冲销资产成本的比率计算,或如申诉专员将相当可能取得资产的拥有权,则按附注2(c)所列资产的可用年限计算。减值亏损根据附注2(c)载列的会计政策入帐。

(iii) 营运租赁费用

假如申诉专员透过营运租赁可使用其他资产,则根据租赁所支付的款项会在租赁期涵盖的会计年度内,以等额分期在收支结算表内列支,除非另有基准更能代表来自租赁使用该资产的利益模式。营运租赁所涉及的优惠,均在收支结算表内确认为租赁净付款总额的组成部分。

2 主要会计政策(续)

(e) 应收款项

应收款项按公允价值初始确认,其后以实际利率法按摊销成本减去呆坏帐减值准备后列帐,但假如贴现影响并不重大则除外。在这情况下,应收款项会按成本减去呆坏帐减值准备后列帐。

呆坏帐的减值亏损在有客观的减值证据时确认,并按金融资产的帐面金额与以资产原来实际利率贴现的预计未来现金流量(假如贴现的影响重大)之间的差额计量。减值的客观迹象包括申诉专员注意到可影响资产的预计未来现金流量的事件的可观察数据,例如债务人出现重大的财务困难。

对于可收回性成疑但并非可能性极低的应收款项,其减值亏损会以准备帐来记录。当申诉专员认为收回的可能性极低时,被视为不可收回的数额便会直接从应收款项撇销,而与该债项有关的任何数额亦会拨回。其后收回早前已计入准备帐的数额会在准备帐拨回。准备帐的其他变动和其后收回早前直接撇销的数额均会在收支结算表内确认。

(f) 其他应付款项及应计费用

其他应付款项及应计费用按公允价值初始确认,其后按摊销成本列帐。假如贴现影响并不重大,则会按成本列帐。

(g) 现金及现金等价物

现金及现金等价物包括银行存款及现金、存放于银行和其他财务机构的活期存款,以及短期和高流动性的投资。这些投资一般在购入后三个月内到期,可以随时换算为已知的现金额,而且价值变动方面的风险不大。

2 主要会计政策（续）

(h) 雇员福利

薪金、约满酬金、有薪年假、度假旅费以及申诉专员提供的非金钱性雇员福利的成本，均在雇员提供相关服务的年度内累计。倘若延期支付或清缴款项而影响可属重大，则有关金额会按现值列帐。

根据香港《强制性公积金计划条例》的规定向强制性公积金（「强积金」）所作的供款，均于产生时在收支结算表内列作开支。

(i) 准备金及或有负债

申诉专员假如须就已发生的事情承担法律或推定义务，而履行该义务预期可能导致含有经济效益的资源外流，并且可作可靠的估计，便会就该时间或数额不定的负债提拨准备。假如货币时间价值重大，则准备金会按预计履行义务所需资源的现值列帐。

假如含有经济效益的资源外流的可能性较低，或是无法对有关数额作出可靠的估计，该义务便会披露为或有负债，但如果资源外流的可能性极低则除外。须视乎未来会否发生某些或多宗事情才能确定存在与否的义务，亦会披露为或有负债，但如果资源外流的可能性极低则除外。

(j) 收入确认

收入按已收取或应收的报酬的公允价值计算。倘若有经济效益的资源可能流入至申诉专员，而收入及支出（如适用）能够作可靠的计算时，有关收入将在收支结算表内确认为：

(i) 政府资助金

一笔无条件限制的政府资助金于可收取时会在收支结算表内确认为收入。其他的政府资助金于有理由确信将会收取，而申诉专员亦将会符合各项附带条件时，便会初始在资产负债表确认入帐。补偿申诉专员开支的资助金，会在开支产生的期间有系统地同时在收支结算表内确认为收入。补偿申诉专员资产成本的资助金，会列作递延政府资助金记入资产负债表，并按照附注2(c)项所列的折旧政策的基准，按相关资产的租赁年期或可使用年限在收支结算表内确认入帐。

2 主要会计政策（续）

(j) 收入确认（续）

(ii) 利息收入

利息收入于产生时按实际利率方法确认入帐。

(iii) 其他收入

其他收入按应计制确认入帐。

(k) 关联人士

(a) 任何人或其直系亲属与申诉专员相关联，假如该人士或其直系亲属：

(i) 可控制或共同控制申诉专员；

(ii) 对申诉专员有重大影响力；或

(iii) 是申诉专员的主要管理层成员。

(b) 假如适用于下述任何情况，则某实体与申诉专员相关联：

(i) 该实体与申诉专员是同一集团的成员（即每一主体、附属机构及同集团附属机构相互有关联）。

(ii) 某一实体是另一实体的联属机构或联办机构（或另一实体所属集团成员的联属机构或联办机构）。

(iii) 两个实体都是相同第三方的联办机构。

(iv) 某一实体是第三方的联办机构，而另一实体是第三方的联属机构。

(v) 该实体是为申诉专员或申诉专员关联实体的雇员而设的离职后福利计划。

(vi) 该实体受(k)(a)项所述的人士所控制或共同控制。

(vii) (k)(a)(i)项所述的人士对该实体有重大影响或是该实体（或其主体）的主要管理层成员。

一位人士的直系亲属，概指在该人士与实体交易的过程中，会影响该人士或受该人士影响的家庭成员。

3 政府资助金及递延政府资助金

政府资助金是供申诉专员应付日常营运开支的政府拨款。

递延政府资助金是作为预付租赁费用、购置建筑物及租赁物业装修之用的政府拨款。递延政府资助金之摊销，是按预付租赁费用以融资租赁持有作自用的租赁土地权益的租约期(54年)，以及建筑物和租赁物业装修的可使用年期(分别为40年及10年)按照附注2(c)及(j)(i)项所列的会计政策，以直线法计算确认入帐。

于二〇一三年三月三十一日计算，预计递延政府资助金之摊销如下：

	2013	2012
一年内并包括在流动负债之内	$ 1,814,220	$ 2,312,382
一年后并包括在非流动负债之内	69,785,758	71,599,978
	$ 71,599,978	**$ 73,912,360**

4 营运开支

	2013	2012
雇员福利支出(附注5)	$ 76,564,593	$ 71,020,138
物业、机器及设备折旧	3,158,273	3,880,453
差饷及管理费	2,511,309	2,289,512
停车位之营运租赁租金	91,200	91,200
核数师酬金	66,600	60,000
宣传广播开支	6,412,140	3,138,151
短片制作开支	-	550,000
其他开支	4,195,680	3,410,271
	$ 92,999,795	**$ 84,439,725**

5 雇员福利支出

	2013	2012
薪金及津贴	$ 67,110,767	$ 62,456,923
约满酬金	6,614,740	6,055,812
退休保障开支－强积金计划	1,489,791	1,244,382
未放取之年假	126,494	144,233
其他雇员福利支出	1,222,801	1,118,788
	$ 76,564,593	**$ 71,020,138**

6 主要管理层薪酬

	2013	2012
短期雇员福利	$ 12,765,359	$ 12,132,192
聘用期结束后福利	1,909,387	1,780,238
	$ 14,674,746	**$ 13,912,430**

7 物业、机器及设备

	以融资租赁持有作自用的租赁土地权益	建筑物	租赁物业装修	办公室家具	办公室设备	电脑设备	车辆	总计
成本：								
于2011年4月1日	$ 74,900,000	$ 16,800,000	$ 12,770,387	$ 523,923	$ 733,339	$ 2,826,450	$ 179,801	$ 108,733,900
增添	-	-	1,143,058	45,784	98,866	135,334	-	1,423,042
处置	-	-	-	(1,773)	(2,920)	(16,272)	-	(20,965)
于2012年3月31日	$ 74,900,000	$ 16,800,000	$ 13,913,445	$ 567,934	$ 829,285	$ 2,945,512	$ 179,801	$ 110,135,977
累计折旧：								
于2011年4月1日	$ 12,669,144	$ 3,802,438	$ 9,975,198	$ 240,422	$ 416,702	$ 2,051,550	$ 68,472	$ 29,223,926
年内支出	1,394,220	420,000	1,355,050	107,851	139,193	428,179	35,960	3,880,453
处置后拨回	-	-	-	(1,028)	(1,985)	(15,773)	-	(18,786)
于2012年3月31日	$ 14,063,364	$ 4,222,438	$ 11,330,248	$ 347,245	$ 553,910	$ 2,463,956	$ 104,432	$ 33,085,593
帐面净值：								
于2012年3月31日	$ 60,836,636	$ 12,577,562	$ 2,583,197	$ 220,689	$ 275,375	$ 481,556	$ 75,369	$ 77,050,384

7 物业、机器及设备（续）

	以融资租赁持有作自用的租赁土地权益	建筑物	租赁物业装修	办公室家具	办公室设备	电脑设备	车辆	总计
成本：								
于2012年4月1日	$ 74,900,000	$ 16,800,000	$ 13,913,445	$ 567,934	$ 829,285	$ 2,945,512	$ 179,801	$ 110,135,977
增添	-	-	65,728	21,055	117,927	101,716	-	306,426
处置	-	-	-	(660)	(59,006)	(34,455)	-	(94,121)
于2013年3月31日	$ 74,900,000	$ 16,800,000	$ 13,979,173	$ 588,329	$ 888,206	$ 3,012,773	$ 179,801	$ 110,348,282
累计折旧：								
于2012年4月1日	$ 14,063,364	$ 4,222,438	$ 11,330,248	$ 347,245	$ 553,910	$ 2,463,956	$ 104,432	$ 33,085,593
年内支出	1,394,220	420,000	742,329	110,349	144,368	311,047	35,960	3,158,273
处置后拨回	-	-	-	(528)	(58,760)	(33,374)	-	(92,662)
于2013年3月31日	$ 15,457,584	$ 4,642,438	$ 12,072,577	$ 457,066	$ 639,518	$ 2,741,629	$ 140,392	$ 36,151,204
帐面净值：								
于2013年3月31日	$ 59,442,416	$ 12,157,562	$ 1,906,596	$ 131,263	$ 248,688	$ 271,144	$ 39,409	$ 74,197,078

申诉专员以长期租赁方式持有租赁土地权益。

8 现金及现金等价物

	2013	2012
银行现金	$ 9,322,656	$ 9,527,837
库存现金	5,000	5,000
	$ 9,327,656	**$ 9,532,837**

9 应付约满酬金

有关数额是在雇佣合约届满时须支付给雇员的约满酬金。金额为雇员基本薪金的10%至25%(二〇一二年:10%至25%)不等,但扣除雇主的强积金供款。

10 税项

根据《申诉专员条例》附表1A第5(1)条,申诉专员获豁免缴付根据《税务条例》徵收的税项。

11 承担

(a) 于二〇一三年三月三十一日尚未履行而没有在财务报表中反映的资本承担额如下:

	2013	2012
已订约	$ 372,243	$ -

(b) 于二〇一三年三月三十一日计算,按照停车位不可撤销之营运租赁合约应缴付的最低租赁付款总额如下:

	2013	2012
于一年内缴付	$ 7,600	$ 7,600

12 累计资金管理

申诉专员在管理累计资金时,基本目的是确保申诉专员的财政持续稳健。申诉专员无须承担外部施加的对累计资金的要求。

13 金融风险管理及公允价值

风险管理由会计部根据申诉专员核准的政策执行。会计部与营运单位紧密合作,鉴别和评估财务风险。申诉专员就整体的风险管理订定书面准则,例如利率风险、金融工具的运用,以及额外流动资金的投资方式。

申诉专员所涉及的信贷风险、资金周转风险、利率风险及货币风险如下:

(a) 信贷风险

申诉专员的信贷风险主要源自定期存款和现金及现金等价物。管理层已订定信贷政策,并持续监察这方面涉及的信贷风险。

现金存放于信贷评级稳健的金融机构,以尽量减低信贷风险。

信贷风险额上限为资产负债表内各项金融资产的帐面金额。申诉专员并无提供任何会使其涉及信贷风险的担保。

(b) 资金周转风险

申诉专员的政策是定期监察现时及预计的资金周转需要,以确保维持足够现金储备应付短期及较长期的资金周转需要。

下表载列申诉专员的财务负债在结算当日之剩馀合约年期,乃根据未贴现合约现金流及申诉专员可能被要求付款之最早日期编制:

	2013				
	未贴现合约现金外流				
	一年以下或即时到期	一年以上但两年以下	两年以上但五年以下	未贴现合约现金流总计	帐面金额
应付约满酬金	$ (4,640,248)	$ (2,338,424)	$ (2,278,520)	$ (9,257,192)	$ (9,257,192)
其他应付款项及应计费用	(2,154,195)	-	-	(2,154,195)	(2,154,195)
	$ (6,794,443)	$ (2,338,424)	$ (2,278,520)	$ (11,411,387)	$ (11,411,387)

13 金融风险管理及公允价值（续）

(b) 资金周转风险（续）

	2012				
	未贴现合约现金外流				
	一年以下或即时到期	一年以上但两年以下	两年以上但五年以下	未贴现合约现金流总计	帐面金额
应付约满酬金	$ (4,581,442)	$ (3,228,667)	$ (449,123)	$ (8,259,232)	$ (8,259,232)
其他应付款项及应计费用	(2,084,017)	-	-	(2,084,017)	(2,084,017)
	$ (6,665,459)	$ (3,228,667)	$ (449,123)	$ (10,343,249)	$ (10,343,249)

(c) 利率风险

利率风险指金融工具的价值因市场利率调整而浮动的风险。申诉专员所涉及的利率风险只有按市场利率计息的银行结馀。

敏感度分析

估计假如利率整体上升／下跌100个（二〇一二年：100个）基点，而其他变数均维持不变，则申诉专员的盈馀及累计资金于二〇一三年三月三十一日便会增加／减少约3,300,000元（二〇一二年：3,149,000元）。

以上的敏感度分析，是假定利率变动在结算当日已出现，并已应用到同日可能导致申诉专员涉及利率风险的金融工具内。100个基点的升跌，是管理层评估该结算日至下年度结算日期间可能出现的合理利率变动而得出的。有关分析所依据的基准与二〇一二年相同。

(d) 货币风险

申诉专员的所有交易均以港元计算，故不涉及任何货币风险。

(e) 公允价值

所有金融工具的数额与其于二〇一三年及二〇一二年三月三十一日的公允价值并无重大差异。

14 截至二〇一三年三月三十一日止年度会计期间已颁布但尚未生效的修订、新准则及诠释可能带来的影响

截至本财务报表公布日期止，香港会计师公会已颁布多项修订及新准则，但在截至二〇一三年三月三十一日止年度尚未生效，本财务报表亦没有采纳该等修订及新准则。

申诉专员现正评估该等修订于初次应用期间所造成的影响。至目前为止，申诉专员认为，采纳该等修订不大可能对申诉专员的营运及财政状况构成重大影响。

TdA – Concept, design and production   www.tda.com.hk